3 1761 11709368 2

Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

https://archive.org/details/31761117093682

CA1
PW
-A13

Government Publications

38

Public Works
and Government
Services Canada

ACHIEVEMENTS '97



Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 1998
Cat No. P35-111/1998
ISBN 0-662-63725-9

September 1998

CONTENTS

INTRODUCTION 1

I. GOOD GOVERNMENT FOR CANADIANS 3

1. Savings for Canadians 3
2. Reorganization and Renewal 4
3. New and Better Ways of Doing Business 5
4. Service in the Public Interest 8

II. A HEALTHY ECONOMY FOR CANADA 11

1. Opportunities for Business 11
2. Jobs for Canadians 12
3. Sustainable Development: Good for Business, Good for Canadians 14

III. HELPING BUILD A STRONGER CANADA 15

1. Helping Minority Communities 15
2. Support for Aboriginal Peoples 15
3. Support for Canadian Youth 16
4. Helping put Canada on the World Stage 17
5. Access for Canadians to their Government 17
6. How to Contact Us 18

LIBRARY
DEC 15 1998
UNIVERSITY OF TORONTO

BAD-6797

INTRODUCTION

This report highlights the major accomplishments and contributions of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) in serving the Government of Canada and all Canadians throughout 1997.

Our mandate is to provide federal departments and agencies with services that meet recognized common needs across government and further public policy objectives. We also investigate and develop services that will increase the efficiency and economy of the public service, and strengthen the integrity and efficiency of government contracting.

PWGSC: Providing services that clients, the Government and Canadians need, and delivering them to ensure best value, quality, efficiency, and protection of the public interest.

In providing these services, we strive to provide the best value for taxpayers' dollars, while preserving important government values like prudence, probity, fairness, integrity and transparency. Through our focus on providing high quality, efficient, cost-effective services to government, we enable other departments and agencies to focus their resources and efforts on what they do best — serve Canadians.

Our role goes beyond providing these common services to over 100 federal departments and agencies. We also serve the Government and all Canadians in many ways:

- contributing to more affordable government through innovations and improved efficiencies in service delivery;
- providing open, fair access for business to billions of dollars in government contract opportunities every year;
- promoting greater involvement by the private sector in the delivery of services;
- working collaboratively with other federal departments and other levels of government to deliver integrated service solutions for Canadians in ways they can best use them;
- helping transform the service delivery relationship between Government and citizens through the use of information technology and development of government-wide electronic commerce and service delivery infrastructure;
- strengthening federal presence and the visibility of federal government offices, facilities, and service centres in all parts of Canada;
- creating the foundation for the Government's portion of the information highway;
- working to preserve and protect our environment and our heritage for present and future generations of Canadians; and
- providing direct services to Canadians such as Direct Deposit of government payments and Reference Canada services.

PWGSC: Helping build a stronger Canada through integrated services, infrastructure and access for all Canadians to their Government.

By the end of 1997, both in our client services and in our services to government and Canadians, we had made significant contributions to many of the Government's major priorities. Following sections of this report detail our achievements in three key areas: good government for Canadians; helping build a healthy economy; and, helping build a stronger, more united Canada.

Providing good government for Canadians is not just a matter of doing more with less.

1.

It means identifying those services Canadians need and that government is best able to

GOOD GOVERNMENT

provide, and then delivering them to ensure the best value and quality, the greatest efficiency

FOR CANADIANS

and the protection of the public interest.

PWGSC: Working to provide Canadians with efficient government – government they can afford and that responds to their needs.

In support of this critical government priority, we continued to deliver on the long-term, four-part business strategy we originated in 1995. This strategy is designed to place us at the forefront of innovative service delivery, finding new, more cost-effective, efficient and responsive ways of doing business for clients, the Government and Canadians.

The first component of our strategy is to enhance our contribution to government by: emphasizing core roles; partnering with the private sector, other governments and other government departments; supporting government policy initiatives; and promoting unifying national interests.

The second component is to improve our services by: tailoring services to meet client needs; using advisory boards and other consultation fora to balance the needs of clients, the Government, and the department; and promoting and measuring quality in all our services through the use of performance measures and service standards.

The third element is to achieve savings and efficiencies in all our operations by: continuously reviewing our services and assessing their delivery; applying new technologies and approaches; and partnering and contracting with the private sector for the delivery of services where feasible and cost-effective.

The fourth element is to build a workforce that is more flexible and responsive to our business and renewal needs by: implementing a human resources strategy focused on employment continuity, selective skills acquisition and development, streamlined organizational structures and development of a more supportive management culture.

Leadership, expertise, innovation, partnership, public interest and renewal continued to be the watchwords of our contribution to good government for Canada and Canadians in 1997.

1. SAVINGS FOR CANADIANS

We achieved significant savings for taxpayers in a number of areas in 1997, including:

- $80 million in office accommodation savings, coupled with $70 million in savings achieved in 1996-97, and another $10 million to come in 1998-99 for a total savings of $160 million over 3 years — all in consultation with clients affected by accommodation reductions.
- Savings of more than $55 million annually from our work to promote Direct Deposit as the standard method of payment. Enrollment increased from 51.5 percent of total payments in 1996-97, to more than 60 percent by the end of 1997, as Canadians took advantage of the convenience, security, reliability and privacy afforded by this program.

Over the four years from 1995-1996 to 1999-2000, we will reduce our overall expenditures from $2.2 billion to $1.6 billion, and our work force from approximately 17,100 to about 11,300.

- We completed our Compensation Productivity Initiatives program to reduce costs by more than $15 million a year in our Compensation Services area. To achieve

these savings, we made changes to service volumes and processes, consolidated locations, standardized and streamlined operations, upgraded systems, and maximized the use of automation.

- We completed implementation of the Future Payment Delivery Framework, using technology to offset manual work and costs while increasing service levels for payments to government suppliers. By April 1997, costs of delivering payments were reduced by $4.2 million, with a further $1.1 million reduction over the remainder of the year.
- We purchased the John Cabot Building in St. John's, Newfoundland, saving taxpayers $800,000 annually as a result of efficiencies generated through relocation and locally shared support services for a number of departments. Equally important, the relocation improves access for Canadians to government services in the downtown core.
- In Toronto we delivered a 'call site' for Revenue Canada, ahead of schedule and on budget, which saves taxpayers $2.4 million annually. The project consolidated 4 sites and utilized an innovative, integrated accommodation, telecommunications, and procurement services delivery model to create a turnkey solution housing 230 Revenue Canada staff in downtown Toronto. The result for the client and for taxpayers — an access rate of 100 percent for incoming calls.
- We expanded our network management services work for other departments to reduce costs for government. In one case, our client, Fisheries and Oceans, realized network management service savings of approximately 30 percent.
- We continued our work to consolidate data centres in government, reaching agreement with Canada Mortgage and Housing Corporation, Industry Canada and Health Canada to consolidate their data centres, servers, Internet infrastructure and critical computing platforms. The work saves money for each organization, enhances disaster survivability and recovery capacities, and improves levels of security and service.
- To respond to demands for increased bandwidth to improve Internet access for six departments in Les Terrasses de la Chaudière complex in Hull, we used an innovative Government Enterprise Network (GENet) solution to increase functionality, maintain network integrity, and provide clients with savings of about 40 percent. The solution will be used as a model for application in all multi-tenant government complexes across Canada.

2. REORGANIZATION AND RENEWAL

We met or exceeded all our Program Review targets in 1997.

... Meeting the demands of downsizing

We continued to manage with care and sensitivity to the needs of our staff, a downsizing that has attained almost 90 percent of our required full time equivalent (FTE) reduction target.

Over the course of the year, 716 surplus employees resigned under departure incentive programs such as the Early Departure Incentive and the Early Retirement Incentive. During 1997 we placed 87 surplus employees within the public service, and 89 affected employees through the Alternates Program. No departmental employees were placed on unpaid surplus status or were laid off.

We also negotiated a transfer of work to the private sector which met the requirements of a Type 2 Alternative Delivery Initiative under the Work Force Adjustment Directive. This agreement will see virtually 100 percent job offers made to almost 500 employees who now perform property management services. Additional opportunities were made available to support services staff and some term employees as part of this arrangement. These staff members began moving to the private sector in May 1998.

The net result of our total Program Review downsizing effort is the reduction in our staff from 17,100 in 1993 to approximately 12,000 by the end of 1997 — 30 percent of our work force. This represents some 11 percent of the total public service Program Review reduction target of 45,000 FTEs. By completion of the program in the year 2000, we will have a work force of 11,300.

... Changing the Way We Work

Since our creation in 1993, we have managed continual reorganization targeted on responding to changes stemming from the reform and renewal of government and the changing needs of our business.

We are a learning, knowledge-based organization able to provide our people with the breadth of knowledge and experience they need in the modern public service, to best serve Canada and all Canadians.

We have re-engineered every part of our organization and redesigned our systems and processes to respond to our clients' needs, our evolving business environment and the ongoing reform of government, while continuing to deliver our mandate.

We also put in place a comprehensive Human Resources Strategy for the department to help staff meet the changing needs of our businesses and prepare them to meet the challenges of today's public service.

As well, we developed and began implementation of our three year La Relève action plan entitled "Shaping our Tomorrow". The plan's 44 initiatives are focused on 4 major areas: preparing our employees to meet our business needs; leadership through effective communications; fostering ethics, pride and recognition; and accountability for managers to make changes happen.

In 1997, we completed 4 initiatives, with 12 more department-wide and 8 specific branch-level initiatives underway. The remainder were in planning stages, for implementation over the next two years. Among our La Relève accomplishments: the launch of a PWGSC Wall of Honour during Quality Month to permanently recognize the outstanding achievements of staff; the launch of the PWGSC Corporate Identity, a unifying symbol representing our collective strength and the path we follow together in serving the Government and serving Canadians; and the development of the PWGSC learning strategy, including a corporate learning vision and shared learning agenda, using competency profiles and business-based learning plans.

3. NEW AND BETTER WAYS OF DOING BUSINESS

Good government invokes a spirit of innovation, a willingness to try new approaches and technologies, and a desire to seek new solutions based on partnership and cooperation. We are at the forefront of innovative service delivery for government, continuously seeking new, more cost-efficient and responsive ways to serve our clients, the Government and all Canadians.

... Partnering for Success

In 1997, we focused on promoting greater involvement by our clients, other departments, other governments and the private sector in the delivery of services.

Among our partnering initiatives for 1997 within the federal government:

PWGSC: Working to integrate services among departments and across and among governments to provide Canadians with the services and solutions they need, in the manner they can best use them.

- As part of our strategic approach to the management of our core real property mandate, we set up a senior-level Management Advisory Board comprising 11 major custodian departments and the Treasury Board Secretariat. This Board meets quarterly to deal with such major government-wide real property issues as the need to rationalize federal warehousing, improve real property information management, reduce duplication and overlap in resourcing and activities, and implement new accommodation and officing strategies. The net result is reduced costs and increased productivity in the management of federal real property.
- By the end of 1997, we had established 14 dedicated real property Client Service Units (CSUs). Working in a partnership relationship with clients, often on a co-located basis, these units are designed to provide clients with "one-stop shops" for all their real property needs. The CSUs work to nationally consistent standards of service, quality and client satisfaction, and are supported in their service delivery by national centres of expertise in real property.
- Working in partnership with clients, we undertook a number of innovative officing initiatives designed to tailor client workplaces to enhance productivity, morale, learning and business needs, all while saving space and money. Among the projects were initiatives for Fisheries and Oceans (Centennial Towers Building in Ottawa), Canadian Tourism (C.D. Howe Building in Ottawa), and Revenue Canada (in Toronto).
- For Human Resources Development Canada (HRDC), we undertook a 1000 m^2 demonstration project involving use of new officing approaches to support the public service La Relève initiative. The site features flexible space use, non-territorial meeting rooms, privacy enclosures, a production centre, a resource centre, an operations room, and mobile work tables. The project also serves PWGSC as a continuous learning site for our staff to refine designs and processes for delivering such innovative, high quality, cost- and space-efficient work environments.

PWGSC: Committed to providing greater choice and more flexibility in service delivery to respond to the changing needs of our clients, the Government and Canadians.

- We opened the Shared Systems Support Centre, a joint venture between PWGSC and Treasury Board Secretariat dedicated to helping clients manage shared systems solutions through information exchanges, product management and professional services in such areas as product development, technical advice, and systems evaluation. The Shared Systems Support Service also utilizes a cooperative approach with private sector vendors and systems specialists — a win-win partnership. Government gains added skills, knowledge and expertise, while the private sector gains an opportunity to develop and enhance products that can be marketed in other jurisdictions.
- To support the set-up of NAV Canada, we provided them with payroll services by modifying our regional pay system to pay over 6,200 accounts in a non-public organization and to separate NAV Canada's accounts data from the federal government payroll and financial data. In addition, we transferred $975 million from the government superannuation accounts to NAV Canada's pension plan.
- We entered into partnership with the Office of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development to field test the performance measures we use in our real property Environmental Management System. The net result of the testing could be performance measures of use to other departments with responsibilities as custodians of real property across government.

At the intergovernmental level, we were involved in a number of partnering and intergovernmental cooperation initiatives:

- We initiated discussions with provincial and territorial governments concerning the potential takeover of our non-core property and facilities management services. A number of provinces and territories entered into these discussions in recognition of the potential efficiencies and savings for taxpayers that stem from having similar services delivered by one level of government instead of two. As a result, agreements are pending for 1998 with two provinces, while negotiations continue with others.

PWGSC: Building partnerships and strategic alliances to improve service delivery for Government and Canadians.

- We continued our long standing collaboration with the Government of Quebec on behalf of the federal government for the harmonization and normalization of terminology and language, and for joint publishing ventures.
- Our cheque production centre provided support to the Province of Alberta, printing its Family Employment Tax Credit and its Arable Acres Allowances cheques. For the Province of Saskatchewan, we provided printing for the Saskatchewan Income Pension Security cheques and for British Columbia, its Family Bonus cheques.
- We provided support for the Sales Tax Harmonization initiatives involving the transfer of provincial employees from Newfoundland and New Brunswick to the federal government. And, in New Brunswick, we supported the transfer of Human Resources Development Canada's Labour Market Training responsibilities to the provincial government. Support for similar transfers in Quebec, Manitoba and Alberta will continue in 1998.
- We continued our work to provide office accommodation, housing and community infrastructure and implementation strategies for the new government of Nunavut, helping to lay the foundation for this new jurisdiction.

Partnering and cooperation initiatives with the private sector were another focus for the department in 1997:

- We successfully tendered and negotiated an Alternative Forms of Delivery (AFD) initiative to out source to the private sector 13 packages of non-core property management and maintenance work in parts of the country where provincial and territorial governments did not wish to take over the services. When implemented in 1998, these contracts will see the private sector deliver some $180 million a year in property management services, and will save Canadians nearly $20 million annually. And, virtually all our staff will be picked up by the private sector to deliver these services.
- We eliminated the need for several information management legacy systems in our real property area with a new Project and Business Management System developed by a private firm. In addition to the increased capacity, efficiency, and user friendliness of the new system, this innovative partnership with the private sector allows government to share revenues from any sales of the system outside government by the private firm.
- We began a study to look at alternative delivery options for our Crown Assets Distribution function which provides disposal services for all federal departments and agencies. The evaluation includes review of privatization and contracting-out options for this service.
- We continued to increase the use of contracting out options for delivery of our non-core services, where cost-effective and feasible to do so. In 1997, for example, we contracted with the private sector for over $1.9 billion in real property services, more than $165 million in telecommunications and informatics, some $57 million in management consulting and audit, and over $28 million in translation and related linguistic services.

... Quality and Innovation in Services

1997 saw the introduction of a number of innovations in our services and our service delivery targeted on improving our contribution to the Government, Canadians and clients.

- In the procurement area, we initiated an innovative contracting approach known as Benefits Driven Procurement (BDP) designed to better manage the complexities and risks associated with major procurement projects for government.

  Based on private sector practices for major Information Management/Information Technology (IM/IT) projects, BDP features a new way of achieving government's objectives by focusing on key principles, accountabilities, responsibilities and outcomes, rather than on details of how the work is to be conducted.

  The expected outcomes: more discipline, control and accountability in management processes; reduced costs for preparing and evaluating bids; improved methods for evaluating suppliers; faster contractor selection; and clear definition of results and benefits expected.

  BDP taps the strengths of the private sector — its expertise and creativity in coming up with solutions that meet government's needs — while protecting the public interest and scarce government resources. Work will continue on BDP in 1998 to expand its application into other procurements, and to establish a centre of BDP excellence for the sharing of knowledge, experience, and methods with the entire government procurement community.

PWGSC: Connecting Canadians to government services, information, and people through essential IM/IT and telecommunications infrastructure.

- We continued our work to establish and implement the IM/IT Infrastructure Services Model for government to support critical government-wide informatics and telecommunications needs. This model provides Canadians with more responsive and convenient access to government information, services and staff. It also helps government streamline its business processes, reduce costs and improve and integrate service delivery. Finally, it provides the critical connections between government-wide electronic infrastructure and public and private electronic networks.

  The model works at five distinct levels. At the first level are basic transport services, including inter-city calling, mobile satellite communications, voice messaging services, and fibre network services — the fundamental components of the common highway that allows government to communicate internally and with the public.

  Next come the network services that enable interconnectivity within and across networks — with components such as the Government Electronic Directory Service (GEDS), the Government Enterprise Network (GENet), Secure Application and Key Management Service (SAKMS), and the Government Internetworking Service.

  At the third level are distributed computing services to provide unified workstation and computing environments that integrate applications, information and computing tools.

  At the next level are application and information services to provide and integrate access to common applications and government-wide information services.

  Finally, there is the program delivery level — common delivery vehicles that help departments serve and inform the public, with elements such as Reference Canada, the Government of Canada Primary Internet Site, and Electronic Publishing.

  There were a number of achievements across this infrastructure model in 1997. For example, to support secure, reliable electronic commerce and service delivery, we implemented a GENet secure remote access service and a secure messaging service, both based on Personal Key Identifier approaches. We also implemented a standards-based information access protocol verification that meets specifications set by the International Organization for Standardization (ISO).

- We continued to promote and develop new initiatives to support the electronic processing of remittances from the public to the Government. Electronic remittance services provided by financial institutions were used in the collection of $29.2 billion in income taxes and Goods and Services Tax. In addition, we introduced a new pre-authorized debit service, provided by the private sector, which allows creditor departments to electronically withdraw funds from debtors' bank accounts.

PWGSC: Increasing access to information and the capacity of the Government to do business electronically, both internally and with all its clients and publics.

- And, we applied electronic processing technology within our own operations, piloting the use of the 'Milton' application to receive and process MasterCard invoices and payments electronically. Once 'Milton' is

fully tested across the department in 1998, we expect that any major supplier who could provide us with a monthly consolidated electronic invoice could expect to receive electronic payment within a few business days. This will save taxpayers money, speed up payments to suppliers, and provide adequate control over public resources.

- After closing our Locally Shared Support Services Stores in Place du Portage in Hull, we instituted an electronic purchasing and internal settlement process alternative for the procurement of standard office supplies. This completely paperless operation represents a significant re-engineering of procurement practices.
- In November 1997, we created a new organization in the department — the Communications Coordination Services Branch (CCSB) — to integrate our government-wide common services in communications with our public access programs and services. The new organization's mandate encompasses a number of programs and services including Reference Canada, the Government of Canada Primary Internet Site, Depository Services, and publishing programs such as the *Canada Gazette*. It also provides a number of government-wide communications coordination and support services such as advertising and public opinion research, and procurement in printing, public relations, communications and related fields.
- In cooperation with a number of major government departments, we established a new method of procuring telecommunications products and services in response to the 1996 CRTC decision to 'forebear' from regulating many aspects of the telecommunications industry. The new procurement approach, known as the Telecommunications Services Supply Arrangement (TSSA) promotes competition in the awarding of multi-million dollar telecommunications contracts. The objective of the TSSA is to provide maximum value to taxpayers, while stimulating a strong, competitive telecommunications industry in Canada. Since the implementation of the new arrangement, both incumbent and new suppliers have signed contracts. In addition to lower rates for government, this new approach has indirectly resulted in lower rates for similar services in the private sector, a factor which increases the competitiveness of Canadian companies in the global economy. And, in 1997, it resulted in $27 million in savings for taxpayers.
- Our Cheque Redemption Control Directorate received ISO 9002 certification for its Government Document Custody and Retrieval Service. And, the Calgary component of our architectural and engineering dedicated unit, serving Heritage Canada and Environment Canada, attained ISO 9001 certification — a first for any public service architecture and engineering unit. Other offices in the region will be certified in 1998.
- In the seismic upgrading portion of the Harry Stevens Building retrofit in Vancouver, we employed the use of "friction dampers", which reduced the cost of this project component by 35 percent while meeting all safety and building performance standards. This represented the first time this innovation was used in a federal building.
- In Nova Scotia, staff were presented with the Second Partnership Award, along with members of the Nova Scotia Construction Association, for their work in the development of safety training for provincial, federal and private sector employees.

4. SERVICE IN THE PUBLIC INTEREST

As the procurement arm of the federal government, in our capacity as Receiver General for Canada, and in all our other operations, we place great importance on fairness, honesty, integrity, transparency, prudence, probity and ethical practice.

In 1997, we delivered a unique program across the department to raise awareness and increase the knowledge and understanding of all staff concerning their responsibilities with respect to conflict of interest, fraud and other illegal activities. Information sessions were delivered in every part of the country, using case study and discussion group techniques.

These sessions were supplemented with a Fraud Awareness pamphlet and an Intranet site outlining the codes that guide our conduct as public servants and employees of PWGSC. Presentations were also given at the national convention of the Institute of Materiel Management and to the Department of National Defence.

The program will continue on an ongoing basis in 1998, and will be supplemented with additional pamphlets on similar subjects.

... Meeting the Challenge of Year 2000

Responding to the Government's priorities to ensure that the federal government's and Canada's information systems are prepared for Year 2000 was a major focus for us in 1997. As a department, as the major common services agency of government, and as part of government, we work at three distinct levels in our efforts to respond to the challenges created by the "Millennium Bug": ensuring our own operations and systems will be compliant and operational; dealing with the three government-wide, mission-critical systems for which we are accountable; and managing Year 2000 issues associated with our role as a common services provider.

We have been active in planning and responding to Year 2000 issues for several years. In 1997, we dealt with a number of critical Year 2000 issues:

OUR YEAR 2000 COMMITMENT:

When the clock strikes 12:00:01 a.m. on January 1, 2000, our operations, computing systems, and mission-critical, government-wide compensation, payments, and accounting systems will work to meet the needs of the Government and Canadians.

- Our Year 2000 work became our top priority, with our Year 2000 Project Office providing overall coordination and integration for our internal Year 2000 system change efforts and responses to the millennium date problem.
- We coordinated our actions with the Government Year 2000 Project Office in Treasury Board Secretariat to manage, in an integrated fashion, issues related to the three PWGSC government-wide, mission-critical systems for compensation, payments, and accounting. We have and will continue to resource, fund and monitor our progress on these systems as our top departmental priority. By the end of 1997, all our government-wide mission-critical applications had been assigned to a specific testing schedule.
- In our common services role, we continued to be involved in six areas for government and clients: commercial off-the-shelf software (COTS); embedded facilities systems; computing systems; procurement; telecommunications; and financial information systems. In providing services to our clients, we will ensure that all our services are Year 2000 compliant, will share our information and expertise across government, and will take responsibility for any associated Year 2000 issues on behalf of clients to whom we provide services.
- As part of the government-wide Year 2000 vendor compliance information system, we set up a COTS Internet site in September 1997, with financial support provided by Treasury Board Secretariat. This site offers a data base of government-wide information on vendor compliance with Year 2000 requirements in the computing, software, telecommunications and embedded facilities fields. As well, we worked to develop a multi-vendor, end-to-end test lab to be brought on-line in early 1998.

PWGSC: Providing clients with Year 2000 compliant common services in procurement, computing systems, telecommunications, real property, commercial off-the-shelf software, and financial information systems.

- In the embedded facilities systems field, we continued our work on essential year 2000 conversions for facilities under our direct management. We also continued to share embedded facilities conversion information and practices with other custodian departments across government. Further, information from our experiences with commercial embedded facilities systems was mounted on the COTS Internet site. We also began sharing non-proprietary information we gained from industry and suppliers, with other government organizations to help them better deal with their Year 2000 embedded facilities challenges.
- In the computing systems area, we continued work to bring the support infrastructure components of data centre services (e.g., operating systems, networks, compilers, utilities) to Year 2000 compliance for 20 client departments. The results of this work are being included in the vendor compliance information system for general access by other departments and agencies across government.
- Throughout 1997, we worked on several Year 2000 procurement mechanisms for government: a Request for Proposal for mission-critical systems; agreement on Year 2000 warranty and liability clauses in contracts; collaboration with Treasury Board Secretariat to deal with procurement and related funding issues; establishment of a special Year 2000 procurement office; and development of a Year 2000 warranty clause for all contracts to be let under the TSSA.
- As with embedded facilities, we have taken responsibility for Year 2000 issues arising from the common services we provide clients in the telecommunications area (e.g., centrex, inter-city long distance calling, government-wide electronic messaging, electronic directories). In addition, we took on the responsibility of chairing the Sub-Committee on Telecommunications, as part of the Year 2000 Interdepartmental Working Group. This sub-committee provides a forum for interdepartmental sharing of information and discussion of issues, and works to compile compliancy information for the vendor information system. Further, we began posting information about vendor readiness in telecommunications on a GENet Web site for access by government departments. We also began discussions with the CRTC on Year 2000 regulatory issues and challenges in the newly deregulated telecommunications environment.
- We also completed several internal operations initiatives to respond to the "Millennium Bug", including: cross-Canada Year 2000 awareness sessions; delivery of our Year 2000 compliancy package; initiation of applications and COTS rationalization in our business lines; special awareness sessions for technical and business staff on how to test applications for Year 2000 compliance; and completion of the Year 2000 recommended testing cycle for the suite of central accounting systems.

Jobs for Canadians... prosperity... improved competitiveness for Canadian firms

II.

in the global economy... **These are some of the key commitments of the Government**

A HEALTHY ECONOMY

in its drive for a healthy economy. As the Government's major common service agency,

FOR CANADA

we made a number of contributions to this critical priority in 1997.

1. OPPORTUNITIES FOR BUSINESS

In 1997, we managed more than $8 billion in government-wide procurement opportunities, resulting in over 80,000 contracts for business across Canada. We accounted for some $2 billion of this $8 billion through our services for clients, the vast majority of which benefitted small and medium-sized enterprises (SMEs) in all sectors of the economy, including:

PWGSC: Working for a healthy economy through fair, open, and equal access to government business opportunities that create and sustain tens of thousands of jobs in every sector of the economy from coast to coast.

- $1.9 billion in contracts for professional, technical and other services in the architectural, engineering, property and facilities management and other fields to help us deliver our real property services to clients;
- $28 million in contracts to small businesses in the translation industry, amounting to more than 650 jobs created or maintained which, given the modest size of this industry in Canada, is a significant contribution;
- over $57 million in contracts to private management consulting and auditing firms, in support of our audit and consulting work for the public sector in Canada and abroad; and
- more than $160 million in telecommunications, information management and information technology contracts, including a unique 3-year, $15-million private sector supply arrangement to support our own internal Year 2000 systems-date conversion work.

... Better Access to Opportunities

We also made major changes and improvements in the way we do business with business in procurement and contracting in 1997. These changes increased the openness, fairness and accessibility of Government business opportunities for businesses across Canada.

PWGSC: Increased support to small business through enhanced access to Government business opportunities.

- We spearheaded the development and launch of Contracts Canada, a partnership of 21 departments designed to provide businesses with one-stop, no-charge access to information on government contracting opportunities, what and how government buys, how to do business with the Government of Canada, our data base of historical contract opportunities, information on the procurement process of government, and other valuable reference materials. Businesses also can register on our supplier and vendor rotation list. In 1997, we ran hundreds of *How to do Business with the Government of Canada* seminars, including over 70 for Aboriginal and minority language groups across Canada.

- Augmenting Contracts Canada capabilities, was the official launch, in December 1997, of MERX, the new national, public sector electronic tendering service, run by a private sector firm. MERX is the result of a unique federal/provincial cooperative effort to provide businesses with a single, low-cost, on-line, easily accessible window on all opportunities to do business with governments at all levels in Canada.

  With the launch of MERX, the Government began to use one of the most advanced and open opportunities advertising systems anywhere in the world. MERX is now the official source for all government competitively tendered business opportunities, as well as for opportunities with 7 provinces, more than 30 municipalities, and dozens of other organizations in the municipal, academic, school board and hospital sector. Firms and individuals have gained better, more open access to tens of billions of dollars in contract opportunities across the public sector in Canada and, since MERX advertises opportunities under the North American Free Trade Agreement and the World Trade Organization – Agreement on Government Procurement, businesses can also tap into the world market.

- As a result of ongoing consultations with the Association of Consulting Engineers of Canada, we introduced changes to improve access by SMEs in the architectural and engineering field to government business opportunities. Over the past 10 years, we have moved from 50 percent of such work being done by the private sector, to more than 80 percent in 1997, with our ultimate target being 90 percent. The net result, more access and more opportunities for private firms, while the Government retains essential oversight, advisory and management control of its real property activities.

- We joined with Industry Canada, Human Resources Development Canada, universities, professional associations and the Canadian language industry to better position the industry on the domestic and international markets. This initiative is targeted to develop a human resources strategy for the industry and identify its export potential, all to help the industry expand and mature and become more competitive in the global market. In addition, the work is aimed at attracting new talent to the industry, creating more jobs in Canada, and ensuring the essential security of supply of linguistics experts for the Canadian Government.

- We continued to partner with the University of Ottawa to reopen the Interpreters School, as a means of helping to develop students to meet the needs of the industry in Canada.

2. JOBS FOR CANADIANS

Tens of thousands of jobs were created or maintained by the procurement, construction, telecommunications and other work we undertook in 1997 on behalf of the Government and the more than 100 departments and agencies we serve.

In the field of construction, there were a number of major projects completed in 1997:

- Nearly a decade of negotiations, procurement, project coordination and overseeing by the department climaxed on June 1, 1997 with the opening of the Confederation Bridge linking Prince Edward Island to the rest of Canada. Initiated by the Government in 1988, the project was entirely constructed by the private sector to strict environmental, economic, financial and performance criteria defined by the Government. Over the course of its construction, more than 4,000 jobs were created, with more than 96 percent of workers and over 75 percent of materials coming from Atlantic Canada. We continue to provide overseeing, monitoring and evaluation of bridge performance on behalf of the Government.

- We completed 5 years of negotiations, planning and construction for the $89 million Gatineau Preservation Centre, opened in June. This facility houses Canada's historic treasures in 48 state-of-the-art, climate controlled vaults, tailored to meet the specific needs of artifacts being stored.

- The 12-year, $265-million restoration of Parliament Hill continued on schedule, with construction of the Aboriginal People's Committee Room in the Centre Block; the start of the Centre Block Underground Services project; completion of the East Block 1910 Wing renovations; and completion of the East Memorial Building renovations. More than 1,300 jobs have been created since the project began.

- In Winnipeg, the $141-million project to build the new Federal Laboratories for Health Canada and Agriculture and Agri-Food Canada neared completion. This world class facility for the study of virulent strains of diseases that threaten humans and animals is scheduled to be officially opened in 1998. The project has created more than 650 direct jobs for construction, plus an additional 1,130 indirect jobs in the services and manufacturing sectors.

In addition to these large scale projects, we had a number of other significant construction, renovation and retrofit projects under way across Canada in 1997.

... In Atlantic Canada

- In New Brunswick: a $7-million renovation for the Government of Canada Building (GOCB) in Fredericton; and construction of a new Barracks Building in CFB Gagetown, for which we employed value-engineering practices to reduce the cost of the project from $13 million to $8 million while meeting all performance requirements. We also undertook renovation to the Customs Building in Saint John and to Notre Dame D'Acadie in Moncton.
- In Nova Scotia, projects included: $6 million in work in Halifax for Bedford Row renovations and an addition to the Sir John Thompson Building, $3.3 million for the final stage upgrade to CFB Halifax Jetty, along with more than $25 million in work at the Halifax International Airport; and $3 million for a GOCB renovation in Truro. As well, there were 9 energy efficiency retrofit projects underway in Nova Scotia.
- In Prince Edward Island, we undertook a $2 million renovation of the GOCB in Charlottetown.
- In Newfoundland, projects included: a Federal Buildings Initiative (FBI) retrofit to the Tax Data Centre, which will result in savings of some $60,000 annually; and continuation of the remediation project at Argentia. Our negotiations with Voisey Bay Nickel company to locate a smelter/refinery on the remediated site continued.

... In Quebec

In addition to the Gatineau Preservation Centre project, there were a number of other significant construction and renovation projects underway across Quebec in 1997. Among the most notable:

- A major renovation at 50 Place de la Cité in Sherbrooke.
- In Québec City, a renovation at 330 Gare du Palais, along with continuation of work on 55 wharves.
- In Montréal, renovations at 400 Place d'Youville, the Vincent Building, 740 Bel Air, and 3155 Côte de Liesse.
- In Matane, wharf renovations.
- In Hull, energy retrofits and renovations to the Place du Portage complex and the Printing Bureau.

... In Ontario

In the national capital area, there were many projects underway in 1997, including:

- Asbestos removal from the Lester B. Pearson Building; renovation of the Sir John Carling Building; renovation of the Ottawa Conference Centre; Central Heating Plant upgrades (East Tunnel, Heron Road and Tunney's Pasture); repair work to the Constitution Building; renovation of the Supreme Court Building; renovation of the National Library/Public Archives; the West Memorial Building renovation; the M.S. Pearkes building renovation; and the Standards Laboratory Building renovation.

In other parts of the province, projects in 1997 included:

- completion of the new GOCB in Sault Ste. Marie;
- renovation of 33 South Court in Thunder Bay;
- renovation of the GOCB in Guelph;
- renovation of the Kitchener GOCB at 16 Duke St.;
- work on 17-25 Peter Street in Orillia;
- work on the AES Building in North York; and
- renovations at 19 Lisgar St. in Sudbury.

... In Western Canada

- In addition to the Winnipeg laboratory project, other significant work underway in Manitoba throughout 1997 included: renovations to the Tax Data Centre in Winnipeg; and the rehabilitation work on the St. Andrews Lock and Dam in Lockport, involving replacement of the bridge on the western approach and the repair and replacement of structures on the movable dam, the fixed dam and the piers. This was a $25-million project, carried out under the most exacting environmental protection process, with the full involvement of local communities, which has created over 100 jobs.
- In Saskatchewan, work continued on the Saskatoon Research Station on the campus of the University of Saskatchewan for Agriculture and Agri-Food Canada. The $25 million spent in this project has covered work on the Scientific Support Wing, the Headerhouse, the Green House and the Prairie Grain Research Centre, and has created more than 125 jobs to date.
- In Alberta, major work continued on the $35-million Royal Canadian Mounted Police 'K' Division Headquarters in West Edmonton, which will house all 600 RCMP personnel now housed at 109 Street and the Kingsway, as well as in leased facilities across Edmonton. This project has created some 120 jobs to date.
- In British Columbia, major work sites included: the construction of an addition to the Federal Building in Kamloops; an addition to the Federal Building in Victoria; renovation of a GOCB in Kelowna; reconstruction of segments of the Alaska Highway; and renovation of the Harry Stevens Building in Vancouver.

3. SUSTAINABLE DEVELOPMENT: GOOD FOR BUSINESS, GOOD FOR CANADIANS

On April 22, 1997, we tabled our Sustainable Development Strategy (SDS) in Parliament. As a common services organization, we are uniquely placed to support the Government's sustainable development priorities and help our clients achieve their mandates and goals in sustainable development. Our strategy makes major commitments to greening our own operations and helping clients meet their environmental and sustainable development objectives, to protect and preserve our environment and resources for present and future generations of Canadians.

In 1997, we took a number of steps to turn our commitments into action in land use management, procurement, waste reduction, management and disposal of hazardous materials, fleet management, energy conservation, and other fields:

- We continued to take a leading role in the implementation of the FBI of Natural Resources Canada, to realize water and energy savings in our facilities. We signed 11 new contracts with private firms that will generate $14 million in private sector investment, while saving $2.5 million annually — all at no cost to taxpayers. This brought our total FBI commitment to 25 contracts, generating some $5 million in annual energy and water savings, while creating over 300 jobs for SMEs in all parts of Canada.

PWGSC's Sustainable Development Strategy: It's a natural commitment to a healthy environment and sustainable future for Canada and all Canadians.

- Our SDS commitment is to reduce the office waste we send to landfill to 95 kg per FTE by the year 2000. To date we have conducted waste audits in 68 of the 95 facilities with the potential to support full recycling programs, and have introduced those programs in 37 of the 68 audited facilities. In addition, we undertook process automation, electronic service delivery, and other initiatives to reduce office waste. For example, the increased use of the Direct Deposit payment option by Canadians resulted in a paper use reduction of over 1.7 million kilograms in 1997.
- We are committed to eliminating our use of PCBs by phasing out equipment containing PCBs at the end of its useful life, or as part of our FBI projects. To date, we have destroyed some 1,500 tonnes of PCB waste in our work for government, including some 600 tonnes from our own facilities. By the end of 1997, 70 percent of our facilities were PCB free.
- As part of the Natural Resources Canada Fleetwise Initiative, we developed an action plan to reduce the size of our vehicle fleet, improve its efficiency and environmental practices, increase the use of cleaner, alternative fuels, and develop and improve collection and monitoring systems. By the end of 1997, we had exceeded our target of 445 vehicles in our fleet rationalization plan by reducing the fleet to 438 vehicles from the 568 vehicles we had in 1995-1996. We will pursue further rationalization of our fleet in 1998.
- To help stimulate procurement of environmentally responsible services and products across government, we began tendering for the development and installation of the Environmental Information Service. When complete, this service will provide information, via the Internet, to our procurement officers, the entire government procurement community, and others about the availability of green products, services and suppliers. Other benefits for Canadians include a stronger, more competitive core of Canadian firms who supply green products and services, a healthier environment, and new standards for products and manufacturing processes that reflect environmental concerns and priorities.
- We completed a number of water audits, waste audits, environmental assessments, energy conservation assessments, environmentally friendly renovation and construction pilots, contaminated site clean-up and remediation work, hazardous materials management and disposal projects, and other activities to help a number of clients meet their greening objectives.
- We continued development of a Green Buildings handbook, scheduled for release in 1998. This publication highlights environmentally responsible approaches and practices for the construction, renovation, management and operation of government facilities. We also completed development and release of a Government of Canada 3Rs information toolkit for the use of custodians, building managers and operators across the public service. The project was funded by Treasury Board Secretariat.
- We continued to provide registration systems for public and private organizations that meet ISO 14001 environmental management systems standards.



1. HELPING MINORITY COMMUNITIES

We are committed to protecting the cultural heritage and diversity of Canadians, to promoting our national identity, and to fostering the fullest recognition and use of both official languages in Canadian society.

In the past year, we launched initiatives to help with the implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*, designed to encourage the development of official language communities in minority situations and enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada. Among the initiatives were:

PWGSC: 12,000 people working with Canadians in every part of our country, helping build a strong and united Canada.

- Creation of an Internet page on the Canada Site, providing information on the various governmental activities related to Section 41, and establishment of links with other key departments, and national and provincial associations.
- An offer to minority associations of 11 software packages on CD-ROM, free of charge. The packages were designed by federal departments and are potentially useful to these associations.
- An offer of the *Canadian Style* and *Guide du rédacteur* to more than 450 associations, again free of charge.
- Free distribution of various terminology publications among minority language schools.
- *Doing Business with the Federal Government* seminars were given in English in Quebec and in French outside Quebec — 15 French language sessions and 1 English session.
- The department is represented on three provincial interdepartmental committees — Newfoundland, Alberta and British Columbia — for the implementation of Section 41. We were also involved in numerous meetings with minority communities, attended by provincial and national coordinators, as well as in organizing a national meeting between federal departments and minority associations.
- We invited the Director General of the *Alliance des radios communautaires (ARC)* to meet with the departmental management committee on issues related to the implementation of section 41.
- We provided support to the second *Forum des gens d'affaires francophones du Canada* as one of the partners to the Forum. We also received an invitation to sit as a new member on the *Comité national du développement des ressources humaines de la francophonie canadienne*.

2. SUPPORT FOR ABORIGINAL PEOPLES

Throughout 1997, we undertook numerous activities in support of government priorities and commitments designed to respond to the needs of Aboriginal peoples across Canada. Among the many initiatives:

- We created a special team in the department to focus on issues of Aboriginal peoples' employment equity and the implementation of the 1996 agreement with the Assembly of Manitoba Chiefs.

- We developed an Aboriginal summer students program, with over 600 students being registered and available for jobs in 1998. We also began development of an Aboriginal internship program in the procurement field to be brought on-line in 1998, and offered six IM/IT courses to Aboriginal businesses in the national capital area from our Institute for Government Information Professionals — with 6 applicants being registered for 9 courses for which they will receive university level credits. In addition, 1 Aboriginal person was hired in the IT field in 1997, as well as 2 Aboriginal engineers in Winnipeg.
- We collaborated with Industry Canada to provide Internet access to smaller and more remote First Nations communities through a field trial linking 24 northern Ontario communities.
- We provided support to the Privy Council Office in the public distribution of its new *Guide to Federal Programs for Urban Aboriginal Peoples* and provided call centre services to Canadians seeking copies of the *Guide*.
- We were a major participant in the third national Aboriginal Career Symposium, making presentations and providing information on career opportunities, information sources, reference services and other access materials to the more than 2,000 Aboriginal students who attended the two-day conference.
- In Atlantic Canada, as the federal procurement representative, we delivered three sessions on federal procurement, including a session on the Procurement Strategy for Aboriginal Business (PSAB) of Indian and Northern Affairs Canada (INAC), to the Joint Economic Development Initiative Committee in New Brunswick. This committee brings together Aboriginal, federal and provincial representatives in an effort to contribute to the economic development of Aboriginal peoples.
- We initiated, with INAC, training in Contract Administration and Management for real property contracting, for the Madawaka Maliseet in New Brunswick, and the MicMac in Nova Scotia. Six First Nations from New Brunswick, seven from Nova Scotia, three tribal councils from Nova Scotia, and two representatives from one First Nation in Prince Edward Island attended contract administration training courses we offered.
- We contracted with the Listigu Band, under the PSAB, for strengthening the steel structure of the J.C. Van Horne Bridge, a $600,000 contract completed on schedule and budget.
- As a result of *Doing Business* seminars in Quebec, more than 70 Aboriginal firms have registered on our supplier data base. We also put in place two pilot projects, jointly with INAC, the Kahnawake Economic Development Authority, and the Council of the Huron-Windat First Nation, to establish working groups on Aboriginal procurement. These projects involved working sessions with various councils of First Nations and the Association of First Peoples, demonstrations of MERX to Aboriginal businesses, presentations on the PSAB, and distribution of registration forms for our supplier data base and MERX.
- We held two major information sessions in Quebec, in collaboration with the Council of the Huron-Windat, INAC and other federal departments, to outline the performance objectives of the PSAB. More than 150 Aboriginal businesses participated in these sessions.
- In total, we delivered some 50 *Doing Business with the Federal Government* seminars across the nation to Aboriginal suppliers.

3. SUPPORT FOR CANADIAN YOUTH

Canada's future is founded in our young people. Our success as a society and a nation depends on meeting the needs of our youth in education and in their transition to the world of work. As a department, we undertook initiatives in several fields in 1997 as part of the Government's commitment to Canadian youth:

- We increased the number of positions we make available for summer students to 366, despite overall departmental reductions, and surpassed our co-op program levels at 289.
- 260 students in the national capital area met with graduates of the PWGSC Trainee Program and with senior departmental management to learn more about career opportunities in the public sector and to provide feedback on their experiences in the department.
- We recruited 31 trainees in the government's post secondary recruitment campaign, including 21 in informatics areas, 9 in financial management fields, and 1 in the audit field. Our recruitment not only focused on high priority needs areas, but also targeted designated employment equity groups.
- We managed the Government of Canada Youth Info Line, a national, bilingual, toll-free information service providing information about the Government's youth initiatives to young people and potential project sponsors. This service supports the total Youth Employment Initiative and the Government's $2-billion investment in Canada's youth.
- We continued our support to the Computers For Schools Program and to eligible not-for-profit organizations, with contributions of computer hardware across Canada.

4. HELPING PUT CANADA ON THE WORLD STAGE

One of every three jobs in Canada is dependent on trade. Finding ways to support Canadian business and presence on the world stage is a major priority for the Government. Throughout 1997, we provided wide ranging support to Government and to clients to increase the visibility and presence of Canada and Canadian business around the world. Among these activities:

- We provided a number of integrated common services in real property, telecommunications, procurement and other fields, on behalf of the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT), to support Canada's host role for the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) leaders' meeting held in Vancouver in November 1997. More than 3,000 delegates and 3,500 broadcasters and journalists attended the meeting. This summit also featured meetings between 2,500 business and political decision-makers from the 18 participating APEC countries.
- We began a program of ongoing interaction with the Department of Public Works of South Africa (DPW-SA). The program is designed to promote knowledge transfer through senior management mentoring, staff exchanges, and information sharing. It is also designed to help DPW-SA establish a full management, evaluation and audit framework and increased service delivery capacity. The interaction will also involve consideration of joint ventures, which ultimately could lead to business opportunities for Canadian companies in South Africa.
- Through an agreement with the Canadian International Development Agency, we provided training services for the establishment of a translation organization for Estonia. This organization has, as a significant part of its mandate, the responsibility for translating European Community legislation into Estonian and vice versa — an important step toward integration of Estonia into the European Community.
- To facilitate the exchange of information in many languages on the electronic highway, we provided secretariat services to one of the sub-committees of the technical committee of the International Organization for Standardization on standards for the computerized treatment of languages. We are also members of the *Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique de langue* (RIOFIL). RIOFIL's objective is to ensure proper electronic treatment of the French language on the Information Highway in a number of areas such as terminology, 'bureautique', translation, and training.
- We provided translation and other linguistics services to a number of international organizations that receive support from the Government of Canada, including the World Trade Organization, the International Telecom Union, NATO, the International Red Cross, the International Labour Organization, and the United Nations. Our services to these organizations encompassed a number of languages and employed people from a variety of firms in Canada's translation industry.
- We pursued a number of initiatives to share and showcase Canadian expertise and technological know-how in the field of terminology, including the distribution of *TERMIUM®*, the federal government terminology bank on CD-ROM, to Francophone nations.

5. ACCESS FOR CANADIANS TO THEIR GOVERNMENT

Easy, direct, and open access to Government is fundamentally important in ensuring that Canadians can get the services they need in the way that best suits them. We undertook a variety of initiatives in our work to support the information management and telecommunications infrastructure of government, to provide government-wide services and systems like GEDs, GENet, Reference Canada and the Canada Site on the Internet, and to improve access to offices and other government facilities for Canadians:

- We continued to provide support to the development and operation of Canada Business Service Centres, enabling one-stop access for Canadians to the federal government in communities across the country.
- We operated the Canada Information Office (CIO) 1-800 information line in 1997, to provide Canadians with responsive access to information about Canada and its peoples and to "support Canadians who wish to get involved in the promotion of Canadian Unity". We also operated and maintained the CIO's Internet site. The service is delivered together with other Reference Canada services, responding to over 1 million calls a year from Canadians wanting information on their Government's programs and services.
- Both the Canada Site, the Government's primary Internet Site, and Publiservice, the Government's primary Intranet site, celebrated their second anniversary in 1997. By the end of 1997, the Canada Site, providing access to information about Canada and its federal institutions to all Canadians and Web users around the world, had registered 38 million hits.

PWGSC: Supporting more accessible, responsive government for all Canadians.

- Traffic on our Government Message Handling System (GMHS) — the central e-mail hub for the federal public sector providing access to Government from other governments and the public via Internet — increased significantly in 1997. About 25 percent of e-mail traffic now originates on the Internet. With GMHS, the need for departments to develop individual e-mail messaging solutions has been eliminated, saving time, money and effort, while ensuring smooth, uniform access to all users, both public and private.
- We participated in focus groups and pilot tests for the redesign of the 'blue' pages in local telephone directories, to make them more efficient, effective and easier for Canadians to use in accessing their Government.
- Through Reference Canada services, we provided ongoing support to the Rural Canada Initiative, on behalf of Agriculture and Agri-Food Canada, providing services to support the promotion of government programs and services with all Canadians.
- In anticipation of a major postal strike, we initiated a special promotion to encourage recipients of government pension and other payments to enroll in Direct Deposit to ensure they could continue to receive these vital cheques. More than 950,000 new responses were processed prior to the onset of the strike. In addition, we worked closely with Canada Post, which had negotiated with the Canadian Union of Postal Workers, for special delivery of essential Receiver General cheques. We put emergency production and distribution procedures and schedules in place to minimize inconvenience to the public in receipt of payments.
- To increase federal presence and the visibility and accessibility of federal government services, we implemented a program to install Canada Wordmark signs on federal government buildings in a number of communities across the country.

PWGSC: People helping people, every day, in every part of Canada.

- Our staff worked night and day, along side their neighbours in communities across southern Manitoba, to help hold back the flood of the century and maintain access for Manitobans to essential government services. Our efforts were coordinated with other departments and with the provincial government, in emergency response teams throughout the disaster. We helped set up communications lines, got the emergency supplies needed to help deal with this disaster, protected national assets from flood waters, and helped restore essential services quickly. We also worked closely with Canada Post to make certain flood victims continued to receive their Government of Canada cheques. Some 30,000 cheques for people in flood areas were diverted from regular mail to nearby safe sites where they could be picked up easily.

Following the flood, we undertook inspections, report verification and cost estimation work on behalf of the Provincial Emergency Measures Organization, in all municipalities bordering the Red River, from the Canada-US border to Lake Winnipeg. This work reduced costs, eliminated the need for joint inspections, freed up provincial people to handle residential damage assessments, reduced the time needed for approval of funding to the province from the Disaster Financial Assistance Program, and ultimately, ensured that victims of the flood received payments and assistance more quickly.

6. HOW TO CONTACT US

For more information about PWGSC, or to obtain additional copies of this document, contact:

PWGSC
Communications Branch
Tel.: (819) 956-2310
Fax: (819) 956-5417

E-mail: editor@pwgsc.gc.ca

- En prévision d'une importante grève des postes, nous avons lancé une campagne spéciale de promotion, afin d'encourager les bénéficiaires de rentes et de pensions du gouvernement et d'autres formes de prestations à s'inscrire au dépôt direct, pour qu'ils continuent de recevoir sans problème les chèques dont ils avaient absolument besoin. Plus de 950 000 inscriptions nouvelles ont été traitées avant le début de cette grève. De plus, nous avons travaillé en étroite collaboration avec la Société canadienne des postes, qui avait négocié avec le Syndicat des postiers du Canada pour assurer la livraison spéciale des chèques essentiels du receveur général du Canada. Nous avons mis en place des procédures et des calendriers d'urgence pour la production et la distribution, afin de réduire au minimum les inconvénients causés au grand public dans la réception des chèques.
- Afin d'accroître la présence du gouvernement fédéral ainsi que la notoriété et l'accessibilité de ses services, nous avons mis en oeuvre un programme visant à installer des écriteaux portant le symbole du Canada sur les immeubles de l'État dans un certain nombre de collectivités partout au pays.

TPSGC : Un monde au service du monde, chaque jour, partout au Canada.

- Nos employés ont travaillé jour et nuit, avec leurs voisins dans les collectivités partout dans le sud du Manitoba, pour endiguer l'inondation du siècle et continuer de permettre aux Manitobains d'avoir accès aux services essentiels du gouvernement. Nous avons concerté nos efforts avec d'autres ministères et avec l'administration provinciale, dans le cadre d'équipes d'intervention d'urgence pendant toute la durée de cette catastrophe. Nous avons aidé à établir des lignes de communication, acheté les fournitures d'urgence nécessaires pour assurer les secours voulus, protégé les biens nationaux contre la crue des eaux et collaboré au rétablissement rapide des services essentiels. Nous avons aussi travaillé en étroite collaboration avec la Société canadienne des postes pour nous assurer que certaines victimes de l'inondation continueraient de recevoir leurs chèques du gouvernement du Canada. Ainsi, quelque 30 000 chèques destinés à des bénéficiaires dans les zones sinistrées ont été retirés du courrier ordinaire pour être acheminés en lieu sûr, dans des établissements tout proches, où les gens pouvaient passer les prendre sans difficulté.

Après l'inondation, nous avons fait des inspections, analysé des rapports et estimé des coûts pour le compte de l'Organisation provinciale des mesures d'urgence, dans toutes les municipalités longeant la rivière Rouge, à partir de la frontière canado-américaine jusqu'au lac Winnipeg. Ces travaux ont permis de réduire les coûts, d'éviter les inspections conjointes normalement nécessaires, de libérer les représentants de la province, qui ont pu ainsi se consacrer à l'évaluation des dégâts dans les résidences, de réduire les délais nécessaires pour l'approbation du financement à verser à la province dans le cadre du Programme d'aide financière en cas de catastrophe et, ultimement, de veiller à ce que les victimes de l'inondation reçoivent plus rapidement des prestations et de l'aide.

6. POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour de plus amples renseignements au sujet de TPSGC, ou si vous désirez obtenir d'autres exemplaires du présent document, veuillez vous adresser à :

TPSGC
Direction générale des communications
Téléphone : (819) 956-2310
Télécopieur : (819) 956-5417

Courriel : editor@tpsgc.gc.ca

- Afin de faciliter l'échange d'information dans de nombreuses langues sur l'autoroute électronique, nous avons fourni des services de secrétariat à l'un des sous-comités du comité technique de l'Organisation internationale de normalisation, qui s'occupe des normes sur le traitement informatisé des langues. Nous sommes également affiliés au *Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique de langue* (RIOFIL). L'objectif du RIOFIL consiste à assurer le traitement électronique adéquat du français sur l'autoroute de l'information dans un certain nombre de secteurs comme la terminologie, la bureautique, la traduction et la formation.
- Nous avons fourni des services de traduction et d'autres services linguistiques à un certain nombre d'organismes internationaux qui bénéficient du soutien du gouvernement du Canada, dont l'Organisation mondiale du commerce, l'Union internationale des télécommunications, l'OTAN, la Croix-Rouge internationale, l'Organisation internationale du travail et les Nations unies. Les services offerts à ces organismes comportaient un certain nombre de langues, et on a fait appel à des représentants de différents cabinets de traduction au Canada.
- Nous avons réalisé certains projets visant à diffuser et à faire connaître les compétences et le savoir-faire technologique du Canada dans le domaine de la terminologie, en distribuant notamment *TERMIUM®*, la banque de terminologie du gouvernement fédéral sur CD-ROM, parmi les pays de la francophonie.

5. PERMETTRE AUX CANADIENS D'AVOIR ACCÈS À LEUR GOUVERNEMENT

Il est absolument essentiel d'avoir facilement, directement et librement accès au gouvernement, pour que la population canadienne puisse obtenir les services dont elle a besoin, de la façon qui lui convient le mieux. Nous avons réalisé différents projets dans le cadre de nos travaux visant à appuyer l'infrastructure de gestion de l'information et des télécommunications du gouvernement, à fournir, dans l'ensemble du gouvernement, des systèmes et des services comme le SAGE, le GENet, Référence Canada et le site du Canada sur Internet, de même qu'à améliorer l'accès aux bureaux et aux autres installations de l'État pour les Canadiennes et les Canadiens.

- Nous avons continué de prêter notre concours au développement et au fonctionnement des Centres de services aux entreprises du Canada, grâce auxquels la population canadienne a accès, selon le principe du guichet unique, au gouvernement fédéral dans les collectivités partout au pays.
- En 1997, nous avons assuré le fonctionnement de la ligne d'information 1-800 du Bureau d'information du Canada (BIC), pour permettre aux Canadiennes et aux Canadiens d'avoir facilement accès à l'information sur le Canada et sur les peuples qui le constituent, de même que pour « appuyer les Canadiennes et les Canadiens qui veulent participer à la promotion de l'unité canadienne ». Nous avons également géré et mis à jour le site Internet du BIC. Ce service est assuré avec d'autres services de Référence Canada; on répond chaque année à plus de un million d'appels de citoyens en quête d'information sur les programmes et les services de leur gouvernement.
- Le site du Canada, soit le principal site du gouvernement sur Internet, et Publiservice, site principal intranet de l'État, fêtaient leur deuxième anniversaire en 1997. À la fin de 1997, le site du Canada, qui permet à tous les Canadiens et aux utilisateurs du réseau Web partout dans le monde d'avoir accès à l'information sur le Canada et les institutions fédérales, avait été consulté 38 millions de fois.

TPSGC : Rendre le gouvernement plus accessible et plus réceptif pour tous les Canadiens.

- L'année 1997 a connu un recours considérable à notre Service gouvernemental de traitement des messages (SGTM), qui constitue le système central de courrier électronique pour la fonction publique fédérale et qui permet aux autres administrations et au grand public d'avoir accès au gouvernement sur Internet. Une part d'environ 25 % du trafic du courrier électronique provient aujourd'hui du réseau Internet. Grâce au SGTM, les ministères n'ont plus besoin d'élaborer différentes solutions pour la messagerie par courrier électronique, ce qui permet de gagner du temps et d'économiser des fonds et des efforts, en offrant des moyens d'accès harmonieux et uniformes à tous les utilisateurs, dans le secteur public comme dans le secteur privé.
- Nous avons participé à des groupes de discussion et à des essais pilotes pour la refonte des pages bleues dans les annuaires téléphoniques locaux, afin de les rendre plus efficientes et efficaces et d'en simplifier l'utilisation pour les citoyens qui veulent avoir accès à leur gouvernement.
- Dans le cadre des services de Référence Canada, nous avons apporté un concours constant à l'Initiative du Canada rural, au nom d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, en offrant des services pour appuyer la promotion des programmes et des services gouvernementaux auprès de la population canadienne dans son ensemble.

3. SOUTIEN À LA JEUNESSE DU CANADA

L'avenir du Canada repose sur nos jeunes. Pour que notre société et notre pays soient florissants, nous devons répondre aux besoins des jeunes dans le domaine de la formation et dans la transition vers le monde du travail. Nous avons, en tant que ministère, réalisé des projets dans plusieurs domaines en 1997, dans le cadre de l'engagement du gouvernement envers les jeunes Canadiens.

- Nous avons augmenté le nombre de postes que nous offrons aux étudiants pendant la période estivale pour le porter à 366, malgré les compressions générales d'effectifs au Ministère, et nous avons dépassé les niveaux atteints dans le cadre de nos programmes coopératifs, pour porter le nombre de stages offerts à 289.
- Dans le secteur de la capitale nationale, 260 étudiants ont rencontré des diplômés du Programme de stagiaires de TPSGC et la haute direction du Ministère afin de mieux se renseigner sur les perspectives professionnelles dans le secteur public et de présenter le compte rendu de leur expérience au Ministère.
- Nous avons recruté 31 stagiaires pendant la campagne de recrutement du gouvernement au niveau postsecondaire; de ce nombre, 21 stagiaires ont travaillé dans le secteur de l'informatique, neuf dans le domaine de la gestion financière et un stagiaire a travaillé dans le secteur de la vérification. Nos activités de recrutement visaient à répondre à des besoins absolument prioritaires dans certains secteurs et s'adressaient aussi aux groupes désignés dans le cadre de l'équité en matière d'emploi.
- Nous avons géré la Ligne d'information du gouvernement du Canada à l'intention des jeunes; ce service national, bilingue et gratuit permet aux jeunes et aux parrains potentiels des projets d'avoir accès à l'information sur les projets du gouvernement destinés aux jeunes. Ce service appuie dans l'ensemble l'Initiative d'emploi des jeunes et l'investissement de 2 milliards de dollars consacré par le gouvernement à la jeunesse canadienne.
- Nous avons continué de prêter notre concours au Programme des ordinateurs pour les écoles et aux organismes sans but lucratif admissibles, en donnant du matériel informatique partout au Canada.

4. LE CANADA SUR LA SCÈNE MONDIALE

Au Canada, un emploi sur trois est tributaire du commerce. La recherche des moyens visant à appuyer l'entreprise canadienne et la présence du pays sur la scène mondiale constitue une priorité absolue pour le gouvernement. En 1997, nous avons apporté un important soutien au gouvernement et aux clients afin d'accroître la notoriété et la présence du Canada et de l'entreprise canadienne partout dans le monde. Voici quelques-unes des activités réalisées à ce titre.

- Nous avons fourni un certain nombre de services communs intégrés dans le secteur de l'immobilier, des télécommunications, des achats et dans d'autres domaines, au nom du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), pour permettre au Canada d'exercer son rôle d'hôte de la conférence des chefs de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), tenue à Vancouver en novembre 1997. Plus de 3000 délégués et 3500 radiodiffuseurs et journalistes ont participé à cette conférence. Ce sommet prévoyait également des réunions entre 2500 chefs d'entreprise et décideurs politiques représentant les 18 pays membres de l'APEC.
- Nous avons lancé un programme de collaboration continue avec le ministère des Travaux publics d'Afrique du Sud (MTP-AS). Ce programme vise à promouvoir le transfert des connaissances, en faisant appel à des cadres supérieurs comme mentors, à des échanges d'employés et au partage de l'information. Il a aussi pour objectif d'aider le MTP-AS à se doter d'un cadre complet de gestion, d'évaluation et de vérification et d'une meilleure capacité pour la prestation des services. Cette collaboration donnera également lieu, éventuellement, à la création de coentreprises, ce qui pourrait ultimement ouvrir des perspectives commerciales aux entreprises canadiennes en Afrique du Sud.
- Dans le cadre d'un accord avec l'Agence canadienne de développement international, nous avons fourni des services de formation pour permettre de créer un organisme de traduction pour l'Estonie. La responsabilité de cet organisme, qui constitue un aspect essentiel de sa mission, consiste à traduire les lois de la Communauté européenne en estonien, et inversement, ce qui représente une étape importante pour l'intégration de l'Estonie dans la Communauté européenne.

nouveau membre du *Comité national du développement des ressources humaines de la francophonie canadienne*.

2. SOUTIEN AUX PEUPLES AUTOCHTONES

Pendant tout l'exercice 1997, nous avons réalisé de nombreuses activités pour appuyer les priorités du gouvernement et les engagements qu'il a pris afin de répondre aux besoins des peuples autochtones partout au Canada. En voici un aperçu :

- Nous avons mis sur pied, au Ministère, une équipe spéciale, qui s'est penchée essentiellement sur les questions d'équité en matière d'emploi pour les peuples autochtones et sur la mise en oeuvre de l'accord conclu en 1996 avec l'Assemblée des chefs du Manitoba.
- Nous avons élaboré un programme de formation estivale pour les étudiants autochtones : plus de 600 étudiants s'y sont inscrits et pourront entrer sur le marché du travail en 1998. Nous avons également commencé à mettre au point un programme de stages internes à l'intention des Autochtones dans le domaine des achats, programme qui sera offert en 1998, et avons donné six cours sur la GI-TI à des entreprises autochtones dans le secteur de la capitale nationale, à notre Institut des professionnels de l'information du gouvernement : six candidats se sont inscrits à neuf cours, qui leur vaudront des crédits universitaires. De plus, nous avons embauché un Autochtone dans le domaine de la TI en 1997 et deux ingénieurs autochtones à Winnipeg.
- Nous avons collaboré avec Industrie Canada afin de permettre à des communautés des Premières Nations moins importantes et plus éloignées d'avoir accès à Internet, dans le cadre d'un essai sur le terrain qui a permis de relier 24 communautés du nord de l'Ontario.
- Nous avons prêté notre concours au Bureau du Conseil privé, dans la diffusion publique de son nouveau *Guide des programmes fédéraux pour les peuples autochtones dans les zones urbaines* et nous avons assuré des services de centre téléphonique à l'intention des Canadiennes et des Canadiens qui voulaient se procurer des exemplaires de ce guide.
- Nous avons participé massivement au troisième Symposium professionnel autochtone national, en présentant des exposés et en donnant de l'information sur les perspectives professionnelles, les sources de renseignements, les services de référence et d'autres documents à plus de 2000 étudiants autochtones qui ont participé à cette conférence de deux jours.
- Dans la région de l'Atlantique, à titre d'organisme fédéral responsable des achats, nous avons présenté trois séances sur les marchés fédéraux, dont une portait sur la Stratégie d'achat pour les entreprises autochtones (SAEA) des Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC), au Comité mixte des projets de développement économique au Nouveau-Brunswick. Ce comité réunit des représentants des communautés autochtones, du gouvernement fédéral et des provinces afin d'apporter un concours au développement économique des peuples autochtones.
- Nous avons lancé, en collaboration avec l'AINC, des activités de formation dans l'administration et la gestion des marchés immobiliers à l'intention des Malécites du Madawaska, au Nouveau-Brunswick, et des Micmacs de Nouvelle-Écosse. Six Premières Nations du Nouveau-Brunswick, sept de la Nouvelle-Écosse, trois conseils de tribu de cette province et deux représentants d'une Première Nation de l'Île-du-Prince-Édouard ont participé aux cours que nous avons offerts sur l'administration des marchés.
- Dans le cadre de la SAEA, nous avons conclu, avec la bande Listigu, un marché pour renforcer la charpente d'acier du pont J.C.-Van-Horne; ce marché de 600 000 dollars a été réalisé dans le respect du calendrier et du budget.
- Dans la foulée des colloques offerts au Québec sur le thème *Faire affaire avec le gouvernement fédéral*, plus de 70 entreprises autochtones se sont inscrites dans notre base de données sur les fournisseurs. Nous avons aussi lancé deux projets pilotes, en collaboration avec AINC, l'Administration du développement économique de Kahnawake et le Conseil de la Première Nation Huron-Windat, pour mettre sur pied des groupes de travail sur les marchés réservés aux Autochtones. Ces projets comportaient des séances de travail avec différents conseils des Premières Nations et l'Association des premiers peuples, des démonstrations sur le système MERX à l'intention des entreprises autochtones, des exposés sur la SAEA et la distribution de formulaires d'inscription pour notre base de données sur les fournisseurs et pour le système MERX.
- Nous avons organisé, au Québec, deux séances d'information importantes, en collaboration avec le Conseil des Huron-Windat, l'AINC et d'autres ministères fédéraux, pour faire connaître les objectifs de rendement dans le cadre de la SAEA. Plus de 150 entreprises autochtones ont participé à ces séances.
- Dans l'ensemble, nous avons présenté quelque 50 colloques, partout au pays, à des fournisseurs autochtones, sur le thème *Faire affaire avec le gouvernement fédéral*.

TPSGC ne se contente pas de s'occuper d'immeubles à bureaux,

III.

d'attribuer des marchés ou d'appliquer les techniques et les technologies

AIDER À BÂTIR

les plus récentes pour servir le gouvernement et la population canadienne.

UN CANADA

Nous faisons partie des collectivités partout au Canada,

PLUS FORT

et nous bâtissons notre avenir ensemble.

1. AIDE AUX COLLECTIVITÉS MINORITAIRES

Nous avons la volonté de protéger le patrimoine et la diversité de la culture des Canadiennes et des Canadiens, de promouvoir notre identité nationale et de favoriser au maximum la reconnaissance et l'utilisation des deux langues officielles au sein de la société canadienne.

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons lancé des projets visant à mettre en oeuvre l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, afin d'encourager le développement des collectivités de langue officielle dans les cas où elles sont minoritaires et d'accroître la vitalité des collectivités minoritaires de langue française et anglaise au Canada. Au nombre de ces projets figurent :

TPSGC : 12 000 personnes travaillant avec les Canadiennes et les Canadiens aux quatre coins du pays, pour aider à bâtir un Canada solide et uni.

- La création d'une page Internet sur le site du Canada, pour diffuser l'information sur les différentes activités gouvernementales se rapportant à l'article 41 et pour établir des liens avec d'autres ministères clés et les associations nationales et provinciales.
- L'offre, à des associations de minorités, de 11 progiciels sur CD-ROM, sans frais. Ces progiciels, conçus par des ministères fédéraux, pourraient être utiles à ces associations.
- L'offre du *Guide du rédacteur* et du *Canadian Style* à plus de 450 associations, toujours sans frais.
- La distribution gratuite de différentes publications terminologiques dans les établissements scolaires appartenant à la minorité linguistique.
- Les colloques offerts en anglais au Québec et en français hors de cette province, sur le thème *Faire affaire avec le gouvernement fédéral* (15 séances en français et une en anglais).
- La représentation du Ministère au sein de trois comités interministériels provinciaux, à Terre-Neuve, en Alberta et en Colombie-Britannique, pour l'application de l'article 41. Nous avons aussi participé, avec des coordonnateurs provinciaux et nationaux, à de nombreuses réunions de collectivités minoritaires, ainsi qu'à l'organisation d'une réunion nationale entre les ministères fédéraux et les associations de minorités.
- Une invitation adressée au directeur général de l'*Alliance des radios communautaires (ARC)* pour participer à une réunion, avec le Comité de direction ministériel, sur les questions relatives à l'application de l'article 41.
- Le concours que nous avons apporté, comme partenaire, au deuxième *Forum des gens d'affaires francophones du Canada*. Nous avons aussi été invités à siéger comme

- L'engagement que nous avons adopté dans le cadre de la SDD consiste à réduire à 95 kg par ETP, d'ici l'an 2000, les déchets de bureau que nous jetons dans les décharges publiques. À ce jour, nous avons réalisé des travaux de vérification portant sur les déchets dans 68 des 95 installations capables de réaliser des programmes complets de recyclage, et nous avons lancé ces programmes dans 37 des 68 installations vérifiées. En outre, nous avons réalisé des projets d'automatisation des processus, de prestation de services électroniques et autres, afin de réduire les déchets dans les bureaux. Par exemple, on a pu réduire l'utilisation du papier de plus de 1,7 million de kilogrammes, en 1997, grâce à l'option de paiement par dépôt direct, qui est de plus en plus utilisée par les Canadiennes et les Canadiens.
- Nous avons la volonté de cesser d'utiliser les BPC, en retirant progressivement, à la fin de sa durée utile, l'équipement qui en contient, ou encore en menant à bien les projets que nous réalisons dans le cadre de l'IBF. Nous avons détruit, à ce jour, environ 1500 tonnes de déchets de BPC dans les travaux que nous effectuons pour le gouvernement, dont quelque 600 tonnes provenaient de nos propres installations. À la fin de 1997, 70 % de nos installations ne comprenaient pas de BPC.
- Dans le cadre du projet ÉcoRoute de Ressources naturelles Canada, nous avons élaboré un plan d'action visant à réduire l'importance de notre parc de véhicules, à en améliorer l'efficience, à perfectionner les pratiques environnementales, à faire davantage appel à des carburants de remplacement plus propres et à élaborer et à améliorer les systèmes de collecte et de surveillance. Au terme de 1997, nous avions dépassé notre objectif de 445 véhicules, énoncé dans notre plan de rationalisation du parc automobile, en le réduisant à 438 véhicules, comparativement aux 568 qu'il comptait en 1995-1996. Nous continuerons de rationaliser notre parc de véhicules en 1998.
- Afin de promouvoir l'achat de services et de produits permettant de protéger l'environnement dans l'ensemble du gouvernement, nous avons lancé un appel d'offres pour l'élaboration et la réalisation du Service d'information environnementale. Une fois les travaux terminés, ce service permettra de diffuser, sur Internet, l'information parmi nos agents des achats, dans l'ensemble de la collectivité des acheteurs du gouvernement et auprès des tiers, à propos des produits, des services et des entreprises « écologiques » qu'on trouve sur le marché. Ce service apporte d'autres avantages aux contribuables canadiens, notamment un ensemble plus concurrentiel et solide d'entreprises canadiennes qui sont en mesure de fournir des produits et des services écologiques, un environnement plus sain et de nouvelles normes sur les produits et les processus de fabrication répondant aux préoccupations et aux priorités environnementales.
- Nous avons effectué un certain nombre de travaux de vérification sur les eaux et les déchets, d'évaluations environnementales, d'analyses sur les économies d'énergie, de projets pilotes de rénovation et de construction conviviaux pour l'environnement, de travaux de nettoyage et de réaménagement des sites contaminés, de projets de gestion et d'élimination des matières dangereuses, ainsi que d'autres activités visant à aider certains clients à respecter leurs objectifs d'écologisation.
- Nous avons continué d'élaborer un guide sur l'écologisation des immeubles, qui devrait être publié en 1998. Ce guide met en relief les principes et les pratiques écologiques à appliquer dans la construction, la rénovation, la gestion et le fonctionnement des installations de l'État. Nous avons aussi élaboré et publié, au nom du gouvernement du Canada, une pochette d'information sur le thème des 3R (réduction, recyclage et réutilisation) à l'intention des organismes gardiens, des gestionnaires d'immeubles et des préposés au fonctionnement des bâtiments dans l'ensemble de la fonction publique. Ce projet a été financé par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Nous avons continué d'offrir, aux organismes publics et privés, des services d'homologation respectant les normes ISO 14001 en matière de systèmes de gestion de l'environnement.

Ailleurs dans la province, on a réalisé différents projets en 1997, dont :

- l'achèvement du nouvel IGC à Sault Ste. Marie;
- la rénovation du 33, South Court, à Thunder Bay;
- la rénovation de l'IGC à Guelph;
- la rénovation de l'IGC du 16, rue Duke, à Kitchener;
- les travaux au 17-25, rue Peter, à Orillia;
- les travaux dans l'Immeuble AES à North York;
- les rénovations au 19, rue Lisgar, à Sudbury.

... dans l'Ouest du Canada

- En plus du projet de laboratoire de Winnipeg, d'autres travaux importants ont eu lieu au Manitoba pendant toute l'année 1997, notamment la rénovation du Centre des données fiscales à Winnipeg et les travaux de réaménagement de l'écluse et du barrage de St. Andrews, à Lockport, qui ont obligé à remplacer le pont sur la voie d'approche à l'ouest et à réparer et à remplacer les ouvrages du barrage mobile, du barrage fixe et des quais. Ce projet de 25 millions de dollars, réalisé selon le processus de protection environnementale le plus rigoureux avec l'entière participation des collectivités locales, a permis de créer plus de 100 emplois.
- En Saskatchewan, les travaux évalués à 35 millions de dollars se sont poursuivis à la Station de recherche de Saskatoon, sur le campus de l'Université de la Saskatchewan, pour Agriculture et Agroalimentaire Canada. La somme de 25 millions de dollars consacrée à ce projet a permis de réaliser des travaux dans l'aile du soutien scientifique, dans le bâtiment de tête, dans les serres et au Centre de recherche sur les grains des Prairies, ce qui a créé plus de 125 emplois à ce jour.
- En Alberta, d'importants travaux évalués à 35 millions de dollars se sont poursuivis à Edmonton ouest, au quartier général de la Division K de la Gendarmerie royale du Canada, où travailleront les 600 membres du personnel de la GRC aujourd'hui logés dans l'immeuble situé à l'angle de la 109e rue et du Kingsway, de même que dans des locaux loués à bail à Edmonton. À ce jour, le projet a permis de créer environ 120 emplois.
- En Colombie-Britannique, on a, entre autres travaux importants, agrandi l'édifice fédéral de Kamloops et celui de Victoria; rénové un IGC à Kelowna; reconstruit des tronçons de l'autoroute de l'Alaska et rénové l'édifice Harry-Stevens, à Vancouver.

3. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EST AVANTAGEUX POUR L'ENTREPRISE ET LA POPULATION CANADIENNE

Le 22 avril 1997, nous avons déposé au Parlement notre Stratégie de développement durable (SDD). À titre d'organisme de services communs, nous bénéficions d'une situation enviable pour appuyer le gouvernement dans ses priorités en matière de développement durable et pour aider nos clients à s'acquitter de leur mission et à réaliser leurs objectifs dans ce domaine. Notre stratégie prévoit d'importants engagements pour ce qui est de l'écologisation de nos propres activités et de l'aide à apporter aux clients afin de satisfaire à leurs objectifs en matière d'environnement et de développement durable, en plus de protéger et de préserver notre environnement et nos ressources pour la génération actuelle et les générations futures de Canadiennes et de Canadiens.

En 1997, nous avons adopté un certain nombre de mesures pour réaliser nos engagements dans la gestion de l'aménagement du territoire, les achats, la réduction des déchets, la gestion et l'élimination des matières dangereuses, la gestion du parc de véhicules, l'économie de l'énergie et d'autres secteurs.

- Nous avons continué de jouer un rôle prépondérant dans la mise en oeuvre de l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) de Ressources naturelles Canada, afin de réaliser des économies d'eau et d'énergie dans nos installations. Nous avons signé, avec des entreprises privées, 11 nouveaux contrats dans le cadre desquels ces dernières investiront 14 millions de dollars, en économisant 2,5 millions de dollars par an, et ce, sans frais pour les contribuables. Le total des contrats signés dans le cadre de l'IBF s'élève ainsi à 25, ce qui permettra d'économiser quelque 5 millions de dollars, chaque année, en énergie et en eau, et de créer plus de 300 emplois pour les PME aux quatre coins du Canada.

La Stratégie de développement durable de TPSGC témoigne de notre engagement à assurer un environnement sain et un avenir durable pour le Canada et tous les Canadiens.

- Nous avons terminé les négociations, la planification et la réalisation du Centre de préservation de Gatineau, qui a ouvert ses portes en juin et qui a été aménagé au coût de 89 millions de dollars. Les travaux ont duré cinq ans. Quarante-huit voûtes perfectionnées, dotées d'un dispositif de régulation de l'ambiance et adaptées aux besoins particuliers des artefacts qui y sont entreposés, abritent les trésors historiques du Canada.
- Les travaux de restauration de la Colline du Parlement, qui durent depuis 12 ans et qui ont coûté jusqu'à maintenant 265 millions de dollars, se sont poursuivis dans le respect du calendrier, avec la construction de la Salle des comités des peuples autochtones dans l'édifice du Centre, le lancement du projet des Services souterrains de l'édifice du Centre, l'achèvement des travaux de rénovation de l'aile 1910 de l'édifice de l'Est et la fin des travaux de rénovations de l'édifice commémoratif de l'Est. On a créé plus de 1300 emplois depuis le début de ce projet.
- À Winnipeg, le projet de 141 millions de dollars pour la réalisation des nouveaux laboratoires fédéraux pour Santé Canada et Agriculture et Agroalimentaire Canada était presque terminé à la fin de 1997. Cet établissement d'envergure mondiale, qui se consacrera à l'étude des chaînes virulentes de maladies menaçant les personnes et les animaux, devrait ouvrir officiellement ses portes en 1998. Le projet a permis de créer plus de 650 emplois directs dans le domaine du bâtiment, de même que 1130 emplois indirects dans le domaine des services et dans le secteur secondaire.

Outre ces projets à grande échelle, un certain nombre d'autres projets importants de construction, de rénovation et de réaménagement se sont déroulés en 1997 dans l'ensemble du Canada.

... dans la région de l'Atlantique

- Au Nouveau-Brunswick : Travaux de rénovation de 7 millions de dollars pour l'Immeuble du gouvernement du Canada (IGC) à Fredericton; construction d'une nouvelle caserne à la BFC Gagetown, projet dans le cadre duquel nous avons fait appel à des pratiques d'analyse du rapport qualité-prix afin de réduire le coût du projet, qui est passé de 13 à 8 millions de dollars, en respectant toutes les exigences relatives au rendement. Nous avons aussi rénové l'Immeuble des douanes à Saint-John et l'édifice de Notre-Dame d'Acadie à Moncton.
- En Nouvelle-Écosse, nous avons réalisé différents projets, notamment : des travaux de 6 millions de dollars à Halifax pour la rénovation de Bedford Row et l'agrandissement de l'immeuble Sir-John-Thompson; la dernière étape des travaux de modernisation de la jetée de la BFC Halifax, qui a coûté 3,3 millions de dollars, ainsi que des travaux de plus de 25 millions de dollars à l'Aéroport international de Halifax; la rénovation de l'IGC, au coût de 3 millions de dollars, à Truro. À la fin de l'exercice, neuf projets de réaménagement destinés à réaliser des économies d'énergie battaient leur plein en Nouvelle-Écosse.
- À l'Île-du-Prince-Édouard, nous avons réalisé des travaux de rénovation de 2 millions de dollars dans l'IGC de Charlottetown.
- À Terre-Neuve, différents projets ont été réalisés, entre autres : des travaux de réaménagement, dans le cadre de l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF), au Centre des données fiscales, ce qui permettra de réaliser des économies de l'ordre de 60 000 dollars par an; et le projet de réaménagement qui s'est poursuivi à Argentia. Nous avons continué de négocier, avec la société Voisey Bay Nickel, l'installation d'une affinerie-raffinerie sur le site réaménagé.

... au Québec

Outre le projet de construction du Centre de préservation de Gatineau, certains autres travaux importants de construction et de rénovation se sont déroulés au Québec en 1997. En voici les plus importants :

- D'importants travaux de rénovation au 50, Place de la Cité, à Sherbrooke.
- À Québec, rénovation du 330, Gare du Palais et poursuite des travaux sur 55 quais.
- À Montréal, travaux de rénovation au 400, Place d'Youville, à l'édifice Vincent, au 740, Bel Air et au 3155, Côte de Liesse.
- À Matane, rénovation des quais.
- À Hull, travaux de modernisation énergétique et de rénovation au complexe immobilier de la Place du Portage et à l'Imprimerie nationale.

... en Ontario

Dans le secteur de la capitale nationale, de nombreux projets ont été réalisés en 1997, par exemple :

- Enlèvement de l'amiante dans l'édifice Lester-B.-Pearson; rénovation de l'édifice Sir-John-Carling; rénovation du Centre de conférence d'Ottawa; modernisation de la centrale de chauffage (Tunnel est, chemin Héron et Parc Tunney); travaux de réparation dans l'édifice de la Constitution; rénovation de l'édifice de la Cour suprême; rénovation de la Bibliothèque nationale et des Archives publiques; rénovation de l'édifice commémoratif de l'Ouest; rénovation de l'Immeuble M.S.-Pearkes; rénovation de l'immeuble abritant le laboratoire de métrologie.

TPSGC : Accroître le soutien apporté à la petite entreprise, grâce à l'amélioration de l'accès aux marchés publics.

- Nous avons piloté la création et le lancement de Contrats Canada, partenariat réunissant 21 ministères et visant à permettre aux entreprises d'avoir accès sans frais, selon le principe du guichet unique, à l'information sur les projets de marché de l'État, sur les biens et les services achetés par le gouvernement, sur les modalités à respecter, sur la façon de faire affaire avec le gouvernement du Canada, de même qu'à notre base de données sur les marchés attribués auparavant, à l'information sur le processus des achats du gouvernement et à d'autres documents de référence très utiles. Des entreprises peuvent également s'inscrire dans notre liste de rotation des fournisseurs. En 1997, nous avons tenu des centaines de colloques sur le thème *Faire affaire avec le gouvernement du Canada*, dont plus de 70 ont été offerts aux groupes autochtones et aux minorités linguistiques dans l'ensemble du pays.
- En complément de la capacité offerte par Contrats Canada, nous avons lancé officiellement, en décembre 1997, sous le nom de MERX, le nouveau service électronique d'appel d'offres national du secteur public, exploité par une entreprise du secteur privé. MERX est le fruit d'un travail de collaboration exceptionnel entre le gouvernement fédéral et les provinces et vise à permettre aux entreprises d'avoir facilement accès, moyennant des frais raisonnables, en direct et selon le principe du guichet unique, à tous les projets de marché lancés par toutes les administrations au Canada.

  En lançant le système MERX, le gouvernement a commencé à utiliser l'un des systèmes de diffusion des projets de marché les plus évolués et ouverts partout dans le monde. MERX constitue aujourd'hui la source officielle d'information sur tous les projets de marchés publics faisant appel à la concurrence, de même que sur tous les marchés attribués par sept provinces, par plus de 30 municipalités et par des dizaines d'autres organismes dans le secteur parapublic (municipalités, universités, conseils scolaires et hôpitaux). Les entreprises et les particuliers ont ainsi mieux accès, plus librement, à des dizaines de milliards de dollars de projets de marché dans l'ensemble du secteur public au Canada, et puisque MERX diffuse les projets de marché dans le cadre de l'Accord de libre-échange nord-américain et de l'Organisation mondiale du commerce – l'Accord relatif aux marchés publics, les entreprises ont également accès au marché mondial.
- Dans la foulée des consultations qui se poursuivent avec l'Association des ingénieurs-conseils du Canada, nous avons adopté des changements visant à permettre aux PME dans le secteur de l'architecture et du génie d'avoir mieux accès aux projets de marché de l'État. Au cours de 10 dernières années, la part des travaux ainsi confiés au secteur privé est passée de 50 % à plus de 80 % en 1997, notre objectif ultime étant de 90 %. En définitive, l'entreprise privée a plus facilement accès à un plus grand nombre de marchés publics, tandis que le gouvernement continue d'assurer une surveillance essentielle et d'exercer un contrôle consultatif et gestionnel sur ses activités immobilières.
- Nous avons uni nos efforts à ceux d'Industrie Canada, de Développement des ressources humaines Canada, des universités, des associations professionnelles et du secteur linguistique au Canada afin de mieux positionner ces secteurs sur les marchés nationaux et internationaux. Le projet vise à élaborer une stratégie de ressources humaines pour ce secteur d'activité et à connaître son potentiel d'exportation, pour l'aider à s'étendre, à évoluer et à devenir plus concurrentiel à l'échelle mondiale. En outre, le travail a pour objectif d'attirer de nouvelles compétences dans ce secteur d'activité, de créer plus d'emplois au Canada et de s'assurer que le gouvernement du Canada pourra compter sur les experts linguistiques dont il a besoin.
- Nous avons continué de collaborer avec l'Université d'Ottawa pour rouvrir l'École d'interprétation, afin de permettre de perfectionner des étudiants et pour répondre aux besoins de ce secteur d'activité au Canada.

2. DES EMPLOIS POUR LES CANADIENNES ET LES CANADIENS

Les travaux que nous avons réalisés en 1997 dans le domaine des achats, du bâtiment, des télécommunications et dans d'autres secteurs, pour le compte du gouvernement et pour plus de 100 ministères et organismes que nous servons, ont permis de créer ou de préserver des dizaines de milliers d'emplois.

Dans le secteur du bâtiment, nous avons mené à terme, en 1997, un certain nombre de projets importants :

- Les négociations, les activités d'achat, la coordination des projets et la surveillance assurées par le Ministère depuis presque une décennie ont connu leur point culminant le 1er juin 1997, avec l'ouverture du Pont de la Confédération reliant l'Île-du-Prince-Édouard au reste du Canada. Lancé par le gouvernement en 1988, ce projet a été entièrement réalisé par le secteur privé, selon les critères environnementaux, économiques, financiers et de rendement rigoureux définis par le gouvernement. Pendant les travaux, on a créé plus de 4000 emplois; plus de 96 % des travailleurs et 75 % des matériaux provenaient de la région de l'Atlantique. Nous continuons d'assurer la surveillance, le contrôle et l'évaluation du rendement de cet ouvrage au nom du gouvernement.

Des emplois pour les Canadiennes et les Canadiens... la prospérité... l'amélioration de

II.

la compétitivité des entreprises canadiennes dans l'économie mondiale : ainsi pourrait-on résumer

UNE ÉCONOMIE

certains des principaux engagements du gouvernement dans sa volonté d'assainir l'économie.

SAINE POUR LE

En notre qualité d'organisme de services communs important du gouvernement,

CANADA

nous avons apporté, sous plusieurs aspects, notre concours à cette priorité essentielle en 1997.

1. PERSPECTIVES POUR L'ENTREPRISE

En 1997, nous avons géré plus de 8 milliards de dollars de projets de marché dans l'ensemble du gouvernement, ce qui a donné lieu à l'attribution de plus de 80 000 contrats à des entreprises partout au pays. De ces 8 milliards de dollars, nous en avons consacré environ 2 milliards aux services que nous offrons à nos clients et dont la majorité font rejaillir des avantages sur les petites et moyennes entreprises (PME) dans tous les secteurs de l'économie, notamment :

TPSGC : Travailler pour assainir l'économie, grâce à l'équité, à la transparence et à l'égalité des chances d'accès aux marchés de l'État, qui créent et soutiennent des dizaines de milliers d'emplois dans chaque secteur de l'économie d'un océan à l'autre.

- 1,9 milliard de dollars de marchés de services professionnels, techniques et autres dans les domaines de l'architecture, du génie, de la gestion des immeubles et des installations et dans d'autres secteurs, pour nous permettre d'offrir nos services immobiliers à la clientèle;
- 28 millions de dollars de contrats attribués à de petites entreprises dans le secteur de la traduction, ce qui représente la création ou le maintien de plus de 650 emplois; il s'agit d'une contribution importante, compte tenu de la taille modeste de ce secteur d'activité au Canada;
- plus de 57 millions de dollars de contrats attribués à des cabinets d'experts-conseils en gestion et de vérificateurs du secteur privé, pour nous permettre d'exercer nos activités de vérification et d'expertise-conseil auprès du secteur public au Canada et à l'étranger;
- plus de 160 millions de dollars de contrats de télécommunications, de gestion et de technologies de l'information, dont un arrangement en matière d'approvisionnement unique de trois ans et de 15 millions de dollars, avec le secteur privé, pour nous permettre de réaliser nos travaux internes de conversion de la date des systèmes au nouveau millénaire.

... Amélioration de l'accès aux marchés publics

En 1997, nous avons aussi apporté des changements et des améliorations considérables à la façon dont nous exerçons nos activités avec l'entreprise privée dans le domaine des achats et de l'attribution des marchés. Ces changements ont permis d'améliorer l'ouverture, l'équité et l'accessibilité des marchés publics pour les entreprises partout au Canada.

TPSGC : Offrir aux clients des services communs conformes à l'an 2000 dans le domaine des achats, des systèmes informatiques, des télécommunications, des biens immobiliers, des logiciels normalisés commerciaux et des systèmes d'information financière.

- Dans le domaine des systèmes des installations intégrées, nous avons poursuivi nos travaux sur les conversions essentielles à l'an 2000 pour les installations que nous gérons directement. Nous avons aussi continué de partager, avec d'autres ministères gardiens dans l'ensemble du gouvernement, l'information et les pratiques portant sur la conversion des installations intégrées. De plus, nous avons diffusé, sur le site Internet des logiciels offerts dans le commerce, l'information que notre expérience nous a permis d'acquérir dans le domaine des systèmes d'installations commerciales intégrées. Nous avons aussi commencé à diffuser, à l'intention des autres organismes de l'État, afin de les aider à mieux relever les défis de l'an 2000 pour ce qui est de leurs installations intégrées, l'information non exclusive que nous avons réunie auprès de l'industrie et des fournisseurs.
- Dans le secteur des systèmes informatiques, nous avons continué de travailler pour adapter à l'an 2000, à l'intention de 20 ministères clients, les éléments des infrastructures de soutien des services des centres de données (par exemple les systèmes d'exploitation, les réseaux, les compilateurs et les utilitaires). On est en train de tenir compte des résultats de ces travaux dans le système d'information sur la conformité des fournisseurs, pour permettre aux autres ministères et organismes, dans l'ensemble du gouvernement, d'y avoir généralement accès.
- En 1997, nous avons travaillé à plusieurs mécanismes d'achat conformes à l'an 2000 pour le gouvernement : une demande de proposition pour les systèmes essentiels à la mission; un accord sur les garanties de conversion au nouveau millénaire et des clauses de responsabilité dans les contrats; une collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les questions relatives aux achats et au financement; la création d'un bureau spécial pour les achats conformes à l'an 2000; l'élaboration d'une clause de garantie de conversion au nouveau millénaire pour tous les contrats qui seront passés dans le cadre de l'AAST.
- Comme dans le cas des installations intégrées, nous avons pris la responsabilité des problèmes de conversion à l'an 2000 découlant des services communs que nous offrons aux clients dans le domaine des télécommunications (p. ex. : Centrex, les appels interurbains, la messagerie électronique dans l'ensemble du gouvernement et les annuaires électroniques). En outre, on nous a confié le soin de présider le Sous-comité sur les télécommunications, dans le cadre du Groupe de travail interministériel sur l'an 2000. Ce sous-comité constitue un forum interministériel pour le partage de l'information et la discussion des problèmes; ses travaux visent à compiler l'information sur la conformité des fournisseurs, pour le système d'information correspondant. En outre, nous avons commencé à diffuser l'information sur la capacité d'intervention des fournisseurs dans le domaine des télécommunications, sur un site Web du GENet, pour permettre aux ministères d'y avoir accès. Nous avons aussi amorcé des discussions avec le CRTC sur les questions de réglementation de la conversion à l'an 2000 et sur les défis dans le contexte nouvellement déréglementé des télécommunications.
- Nous avons aussi mené à terme plusieurs opérations internes visant à corriger le « bogue du millénaire », entre autres : des séances de sensibilisation au problème de l'an 2000 dans l'ensemble du Canada; la réalisation de notre programme de conformité à l'an 2000; le lancement d'applications et la rationalisation des logiciels normalisés commerciaux dans nos secteurs d'activité; des séances spéciales de sensibilisation à l'intention du personnel technique et opérationnel sur les modalités d'essai des applications pour la conformité à l'an 2000; la réalisation du cycle d'essai recommandé pour la conversion à l'an 2000 de la série de systèmes centraux de comptabilité.

aux quatre coins du pays, en faisant appel aux techniques de l'étude de cas et des groupes de discussion.

Ces séances ont été complétées par une brochure de sensibilisation aux fraudes et par un site intranet faisant état des codes qui guident notre conduite comme fonctionnaires et employés de TPSGC. On a également présenté des exposés à l'occasion du congrès national de l'Institut de la gestion du matériel ainsi qu'au ministère de la Défense.

On continuera d'offrir ce programme en permanence en 1998, et il sera complété par d'autres brochures sur des thèmes comparables.

... Relever le défi de l'an 2000

En 1997, nous avons aussi veillé à respecter les priorités de l'État, afin de nous assurer que les systèmes d'information du gouvernement fédéral et du Canada seront prêts pour l'an 2000. En tant que ministère, organisme principal des services communs du gouvernement et secteur de l'État, nous travaillons à trois niveaux distincts, dans les efforts que nous déployons pour relever les défis représentés par le « bogue du millénaire » : nous devons en effet veiller à ce que nos opérations et nos systèmes soient conformes et opérationnels; nous nous occupons des trois systèmes pangouvernementaux essentiels à notre mission et dont nous sommes responsables; nous gérons les problèmes de conversion à l'an 2000, en notre qualité de prestataire de services communs.

Depuis plusieurs années, nous ne négligeons aucun effort pour planifier et résoudre les problèmes de conversion à l'an 2000. En 1997, nous nous sommes penchés sur un certain nombre de questions critiques dans la conversion à l'an 2000 :

NOTRE ENGAGEMENT POUR LA CONVERSION À L'AN 2000

Lorsque les horloges indiqueront 12:00:01 le 1er janvier 2000, nos opérations, nos systèmes informatiques et nos systèmes pangouvernementaux de rémunération, de paiement et de comptabilité essentiels à notre mission permettront de répondre aux besoins du gouvernement et de la population canadienne.

- Notre travail de conversion à l'an 2000 est devenu notre priorité absolue : notre Bureau du projet de l'an 2000 assure, dans l'ensemble, la coordination et l'intégration de nos travaux internes de modification des systèmes en fonction de l'an 2000 et des solutions que nous apportons aux problèmes créés par les dates du millénaire.
- Nous avons coordonné nos activités avec le Bureau du projet de l'an 2000 du gouvernement, au Secrétariat du Conseil du Trésor, afin de gérer, dans leur ensemble, les questions se rapportant aux trois systèmes pangouvernementaux essentiels à la mission de TPSGC pour la rémunération, les paiements et la comptabilité. Nous continuerons, comme nous l'avons fait jusqu'à maintenant, d'affecter les ressources nécessaires à ces systèmes, de financer les travaux et de surveiller les progrès que nous accomplissons, puisqu'il s'agit de notre toute première priorité ministérielle. À la fin de 1997, toutes nos applications pangouvernementales essentielles à notre mission faisaient l'objet d'un calendrier d'essais précis.
- À titre d'organisme de services communs, nous avons continué d'intervenir dans six secteurs pour le gouvernement et les clients, à savoir : les logiciels offerts dans le commerce; les systèmes des installations intégrées; les systèmes informatiques; les achats; les télécommunications; les systèmes d'information financière. Nous veillerons à ce que tous les services que nous offrons à nos clients soient conformes à l'an 2000, nous diffuserons notre information et nos compétences dans l'ensemble du gouvernement et nous prendrons la responsabilité de tous les problèmes relatifs à l'an 2000, au nom des clients auxquels nous fournissons des services.
- Dans le cadre du système pangouvernemental d'information sur la conformité des fournisseurs à l'an 2000, nous avons mis sur pied, en septembre 1997, un site Internet sur les logiciels offerts dans le commerce, avec le concours financier du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce site comporte une base de données pangouvernementale sur la conformité des fournisseurs aux impératifs de l'an 2000 dans le domaine des ordinateurs, des logiciels, des télécommunications et des installations intégrées. En outre, nous avons travaillé à la mise au point d'un laboratoire d'essai multifournisseur de bout en bout, qui sera mis en service au début de 1998.

TPSGC : Améliorer l'accès à l'information et la capacité du gouvernement d'exercer ses activités électroniquement, à l'interne et avec tous ses clients et publics.

- Nous avons en outre appliqué, dans nos propres opérations, la technologie du traitement électronique, en lançant un projet pilote sur l'utilisation de l'application « Milton » pour recevoir et traiter électroniquement les factures et les paiements de la carte MasterCard. Lorsque cette application aura subi tous les essais dans l'ensemble du Ministère en 1998, nous prévoyons que tous les fournisseurs importants qui pourront nous soumettre chaque mois une facture électronique globale pourront s'attendre à recevoir un paiement électronique dans un délai de quelques jours ouvrables. Cela permettra de réaliser des économies sur les fonds des contribuables, d'accélérer le paiement des fournisseurs et d'exercer un contrôle suffisant sur les ressources publiques.
- Après avoir fermé, à la Place du Portage à Hull, nos magasins de services de soutien partagés localement, nous avons institué un processus électronique différent pour les achats et les règlements internes en ce qui concerne les fournitures de bureau courantes. Cette opération entièrement dématérialisée représente une refonte importante des pratiques en matière d'achats.
- En novembre 1997, nous avons créé au Ministère un nouvel organisme, la Direction générale des services de coordination des communications (DGSCC), afin d'intégrer nos services communs pangouvernementaux dans le domaine des communications et nos programmes et services d'accès public. La mission de ce nouvel organisme s'étend à un certain nombre de programmes et de services, dont Référence Canada, le site Internet principal du gouvernement du Canada, les Services de dépôt et les programmes d'édition comme celui de la *Gazette du Canada*. Cette direction générale offre aussi certains services de coordination et de soutien des communications dans l'ensemble du gouvernement, par exemple la publicité et les sondages d'opinion publique et les achats de services d'imprimerie, de relations publiques et de communications, ainsi que d'autres services dans des domaines connexes.
- En collaboration avec certains ministères importants, nous avons établi une nouvelle méthode d'achat des produits et des services de télécommunication, pour donner suite à la décision, adoptée par le CRTC en 1996, de « s'abstenir » de réglementer de nombreux aspects du secteur des télécommunications. Cette nouvelle méthode d'achat, connue sous le nom d'« arrangement d'approvisionnement en services de télécommunications (AAST) », favorise la concurrence dans l'attribution de marchés de télécommunications représentant plusieurs millions de dollars. L'AAST vise à utiliser au mieux les fonds des contribuables, en favorisant la vigueur et la compétitivité du secteur des télécommunications au Canada. Depuis la mise en oeuvre de ce nouvel arrangement, des entreprises titulaires et de nouveaux fournisseurs ont signé des contrats. En plus d'offrir au gouvernement des tarifs plus avantageux, ce nouveau principe a donné lieu, indirectement, à une baisse des tarifs pour des services comparables dans le secteur privé, facteur qui accroît la compétitivité des entreprises canadiennes dans l'économie mondiale. De plus, cela a permis de réaliser en 1997 des économies de 27 millions de dollars pour les contribuables.
- Notre Direction du contrôle du remboursement des chèques a fait agréer, dans le cadre de la norme ISO 9002, son Service de garde et d'extraction des documents du gouvernement. En outre, le secteur de Calgary de notre unité spécialisée en architecture et en génie, au service de Patrimoine canadien et d'Environnement Canada, s'est fait agréer, selon la norme ISO 9001, ce qui constitue une première pour les unités d'architecture et de génie dans la fonction publique. D'autres bureaux de la région recevront l'agrément en 1998.
- Dans le cadre des travaux d'amélioration des caractéristiques séismiques pour le réaménagement de l'immeuble Harry-Stevens à Vancouver, nous avons fait appel à des « amortisseurs de friction », ce qui a permis de réduire de 35 % le coût de ce volet du projet, en respectant toutes les normes de sécurité et de rendement des immeubles. Ce perfectionnement a été utilisé pour la toute première fois dans un immeuble fédéral.
- En Nouvelle-Écosse, on a remis le deuxième prix du partenariat aux employés, ainsi qu'aux membres de la Nova Scotia Construction Association, pour l'élaboration de cours sur la sécurité, à l'intention des fonctionnaires provinciaux et fédéraux et des employés du secteur privé.

4. LE SERVICE DANS L'INTÉRÊT PUBLIC

À titre d'organisme du gouvernement fédéral chargé des achats, en notre qualité de receveur général du Canada et dans toutes nos autres activités, nous accordons beaucoup d'importance à l'équité, à l'honnêteté, à l'intégrité, à la transparence, à la circonspection, à la probité et à l'éthique.

En 1997, nous avons réalisé, dans l'ensemble du Ministère, un programme unique visant à mieux sensibiliser tous les employés à leurs responsabilités sur le plan des conflits d'intérêts, des fraudes et des autres activités illicites et à leur permettre de mieux connaître et comprendre ces responsabilités. Des séances d'information ont eu lieu

- Dans le domaine des achats, nous avons lancé une méthode novatrice pour l'attribution des marchés. Appelée « Achats axés sur les résultats (AAR) », cette méthode est conçue pour mieux gérer la complexité et les risques des grands projets d'achat de l'État.

  Les AAR, qui s'inspirent des pratiques en vigueur dans le secteur privé pour les grands projets de gestion et de technologie de l'information (GI-TI), se caractérisent par une nouvelle façon de réaliser les objectifs du gouvernement, en mettant l'accent sur les grands principes, les obligations de rendre compte, les responsabilités et les résultats, plutôt que sur les détails de l'exécution des travaux.

  Les AAR devraient produire différents résultats : une plus grande rigueur, un meilleur contrôle et une meilleure responsabilisation dans les processus de gestion; la réduction des frais de préparation et d'évaluation des offres, l'amélioration des méthodes d'évaluation des fournisseurs; une sélection plus rapide des entrepreneurs; une définition claire des résultats et des avantages prévus.

  Les AAR s'inspirent des points forts du secteur privé (sa compétence et son ingéniosité dans la mise au point de solutions adaptées aux besoins du gouvernement) tout en protégeant l'intérêt public et les ressources de plus en plus rares du gouvernement. En 1998, on continuera de travailler aux AAR pour les appliquer à d'autres activités d'achat et pour mettre sur pied un centre d'excellence des AAR afin de diffuser les connaissances, l'expérience et les méthodes dans l'ensemble de la collectivité des acheteurs du gouvernement.

TPSGC : Permettre à la population canadienne d'avoir accès aux services, à l'information et au personnel de l'État, grâce à l'infrastructure essentielle de GI-TI et de télécommunications.

- Nous avons continué d'établir et de mettre en oeuvre le Modèle des services d'infrastructure de GI-TI pour le gouvernement, afin de répondre aux besoins pangouvernementaux essentiels dans le domaine de l'informatique et des télécommunications. Ce modèle constitue, pour les Canadiennes et les Canadiens, un moyen mieux adapté et plus pratique d'avoir accès à l'information, aux services et au personnel de l'État. Il aide aussi l'État à rationaliser ses processus opérationnels, à réduire ses coûts et à améliorer et à intégrer les services offerts. Enfin, il assure les liens critiques entre l'infrastructure électronique de l'ensemble du gouvernement et les réseaux électroniques publics et privés.

  Ce modèle s'applique à cinq niveaux distincts. Le premier niveau porte sur les services de transmission de base, notamment les appels interurbains, les communications mobiles par satellite, les services de messagerie de la voix et les services de réseau à fibres, qui constituent les éléments indispensables de l'autoroute commune permettant au gouvernement de communiquer à l'interne et avec le public.

  Puis, les services de réseau permettent l'interconnectivité au sein des réseaux et entre eux, grâce à des éléments comme le Service d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE), le Service de réseau d'entreprise du gouvernement (GENet), le Service d'applications protégées et de gestion des clés (SAPGC) et le Service gouvernemental d'interconnexion de réseaux.

  Au troisième niveau, on retrouve les services informatiques décentralisés, qui assurent l'unification des environnements de poste de travail et d'ordinateur permettant d'intégrer les applications, l'information et les outils informatiques.

  Au niveau suivant, on retrouve les services d'application et d'information, visant à permettre d'avoir accès, de façon intégrée, aux applications communes et aux services d'information pangouvernementaux.

  Enfin, au niveau de la réalisation des programmes, les moyens communs permettent aux ministères de servir et d'informer le public, grâce à des éléments comme Référence Canada, le site Internet principal du gouvernement du Canada et l'édition électronique.

  Un certain nombre de réalisations ont marqué ce modèle d'infrastructure en 1997. Par exemple, pour assurer la sécurité et la fiabilité du commerce électronique et de la prestation des services, nous avons mis en oeuvre un service d'accès à distance protégé dans le cadre du GENet et un service de messagerie protégée, qui s'inspirent tous deux des principes de l'identificateur personnel clé. Nous avons également mis en oeuvre, d'après certaines normes, un contrôle des protocoles d'accès à l'information respectant les caractéristiques définies par l'Organisation internationale de normalisation.

- Nous avons continué de promouvoir et de mettre au point des projets nouveaux pour appuyer le traitement électronique des sommes versées par le public au gouvernement. Les services de paiement électronique fournis par les institutions financières permettaient de recevoir 29,2 milliards de dollars en impôts sur le revenu et en taxes sur les produits et services. Nous avons également lancé un nouveau service de débit préautorisé, qui est assuré par le secteur privé et qui permet aux ministères créanciers de retirer électroniquement des fonds dans les comptes bancaires des débiteurs.

Au palier intergouvernemental, nous avons participé à un certain nombre de projets de partenariat et de coopération.

- Nous avons amorcé des discussions avec les provinces et les territoires au sujet de la possibilité qu'ils prennent en charge nos services non essentiels de gestion des immeubles et des installations. Certaines provinces et territoires ont participé à ces discussions, en raison des gains de productivité et des économies qu'ils pourraient réaliser pour les contribuables si des services semblables étaient offerts par un seul palier de gouvernement plutôt que deux. Ainsi, pour 1998, on attend de conclure des accords avec deux provinces, et les négociations se poursuivent avec d'autres.

TPSGC : Créer des partenariats et des alliances stratégiques, afin d'améliorer les services offerts, pour le gouvernement et pour la population canadienne.

- Nous avons poursuivi, au nom du gouvernement fédéral, notre collaboration de longue date avec le gouvernement du Québec pour l'harmonisation et la normalisation de la terminologie et du vocabulaire, de même que pour réaliser des coentreprises dans le domaine de l'édition.
- Notre centre de production des chèques a apporté son soutien à la province de l'Alberta, en imprimant ses chèques pour le crédit d'impôt à l'emploi familial et les indemnités pour les surfaces cultivables. Quant à la Saskatchewan, nous avons assuré l'impression des chèques de sécurité du revenu de cette province; nous avons fait de même pour les chèques de prestations familiales de la Colombie-Britannique.
- Nous avons apporté notre concours dans le cadre des projets d'harmonisation de la taxe de vente, qui ont donné lieu à un transfert, au gouvernement fédéral, de fonctionnaires provinciaux de Terre-Neuve et du Nouveau-Brunswick. Au Nouveau-Brunswick, nous avons aussi collaboré au transfert, au gouvernement provincial, des responsabilités de Développement des ressources humaines Canada dans le domaine de la formation sur le marché du travail. En 1998, nous continuerons de collaborer à des transferts comparables au Québec, au Manitoba et en Alberta.
- Nous avons poursuivi nos travaux afin de mettre au point, pour le nouveau gouvernement du Nunavut, des stratégies pour l'aménagement des bureaux, le logement et les infrastructures communautaires, de même que pour la mise en oeuvre, ce qui permet de créer les assises de ce nouveau territoire.

Les projets de partenariat et de collaboration avec le secteur privé ont constitué un autre objectif pour le Ministère en 1997.

- Nous avons lancé un appel d'offres et mené des négociations avec succès pour conclure un contrat en vertu de l'initiative Autres modes de prestation de services (AMPS) visant à confier au secteur privé 13 ensembles de travaux non essentiels de gestion et d'entretien d'immeubles dans certaines régions du pays où les provinces et les territoires ne voulaient pas prendre en charge ces services. Lorsque ces derniers seront mis en oeuvre en 1998, le secteur privé assurera, dans le cadre de ces contrats, environ 180 millions de dollars par an en services de gestion immobilière, ce qui permettra à la population canadienne d'économiser presque 20 millions de dollars par an. En outre, presque tous nos employés entreront au service du secteur privé pour offrir ces services.
- Nous avons remplacé plusieurs anciens systèmes de gestion de l'information dans notre secteur immobilier par un nouveau système, soit le Système de gestion de projet et des activités, qui a été élaboré par une entreprise privée. Ce nouveau système, qui offre une meilleure capacité, est plus économique et convivial; grâce à ce partenariat novateur avec le secteur privé, le gouvernement participe aux recettes que rapporte à l'entreprise privée la vente de ce système en dehors des milieux gouvernementaux.
- Nous avons lancé une étude portant sur les autres formes de prestation des services pour notre fonction de distribution des biens de la Couronne, qui offre des services d'aliénation à l'ensemble des ministères et organismes fédéraux. Cette étude consiste notamment à examiner les options de privatisation et de recours au secteur privé pour ce service.
- Nous avons continué de recourir davantage au secteur privé pour la prestation de nos services non essentiels, dans les cas où cela est possible et rentable. Par exemple, en 1997, nous avons attribué à des entreprises du secteur privé des marchés représentant plus de 1,9 milliard de dollars en services immobiliers, plus de 165 millions de dollars en télécommunications et en informatique, environ 57 millions de dollars en services d'expertise-conseil en gestion et en vérification et plus de 28 millions de dollars en services de traduction et en services linguistiques connexes.

... Qualité et innovation dans le domaine des services

En 1997, nos services, qui visent à améliorer notre contribution au gouvernement, à la population canadienne et aux clients, ont fait l'objet d'un certain nombre d'innovations.

Voici des exemples de nos projets de partenariat réalisés en 1997 au gouvernement fédéral :

TPSGC : Travailler pour intégrer les services parmi les ministères et les administrations et dans l'ensemble du gouvernement, afin d'offrir à la population canadienne les services et les solutions dont elle a besoin, de la manière dont elle peut le mieux s'en servir.

- Dans le cadre de la démarche stratégique que nous avons adoptée pour gérer notre mission essentielle dans le secteur immobilier, nous avons mis sur pied un Conseil consultatif de gestion supérieur, constitué de représentants de 11 ministères gardiens importants et du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce conseil se réunit chaque trimestre pour se pencher sur les grandes questions immobilières pangouvernementales, par exemple l'obligation de rationaliser les entrepôts fédéraux, d'améliorer la gestion de l'information sur les immeubles, de réduire les doubles emplois et les chevauchements dans l'affectation des ressources et dans les activités, et de mettre en oeuvre de nouvelles stratégies en matière de gestion des locaux et d'aménagement des bureaux. Cette mesure a permis, en définitive, de réduire les coûts et d'accroître la productivité dans la gestion des immeubles fédéraux.
- Au terme de 1997, nous avions créé 14 unités de service à la clientèle (USC) dans le secteur immobilier. En collaboration avec des clients, souvent dans les mêmes locaux, ces unités constituent des « guichets uniques » répondant à tous les besoins immobiliers des clients. Les USC, qui respectent des normes de service uniformes dans l'ensemble du pays et qui veillent à la qualité et à la satisfaction de la clientèle, sont secondées, dans les services qu'elles offrent, par des centres d'expertise nationaux dans le domaine immobilier.
- En partenariat avec des clients, nous avons réalisé un certain nombre de projets d'aménagement innovateur des milieux de travail. En plus d'être destinés à adapter les locaux des clients et, ainsi, à améliorer la productivité et l'ambiance de travail, ces projets visaient à répondre aux besoins d'apprentissage et aux impératifs opérationnels, tout en permettant de réaliser des économies et de réduire la superficie occupée. Au nombre des projets réalisés figurent ceux de Pêches et Océans Canada (Tours du Centenaire à Ottawa), Tourisme Canada (édifice C.D-Howe à Ottawa) et Revenu Canada (à Toronto).
- Pour le compte de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), nous avons réalisé un projet pilote de 1000 m², qui consistait à faire appel à de nouvelles méthodes d'aménagement des bureaux dans le cadre du projet La Relève de la fonction publique. Ce projet se caractérise par un aménagement souple de la superficie, des salles de réunions « ouvertes », des bureaux fermés, un centre de production, un centre de ressources, une salle des opérations et des tables de travail mobiles. TPSGC se sert également de ce projet comme site d'apprentissage continuel pour ses employés, afin de mettre au point les modèles de conception et les processus permettant de réaliser des milieux de travail novateurs, de grande qualité et économiques pour ce qui est des coûts et de la superficie.

TPSGC : Donner plus de choix et de souplesse dans les services offerts, pour répondre aux besoins changeants de nos clients, du gouvernement et de la population canadienne.

- Nous avons ouvert le Centre de soutien des systèmes partagés; cette coentreprise, qui réunit TPSGC et le Secrétariat du Conseil du Trésor, vise à aider les clients à gérer les solutions de systèmes partagés grâce à l'échange d'information, à la gestion des progiciels et à des services professionnels dans des secteurs comme le développement des progiciels, les conseils techniques et l'évaluation des systèmes. Le centre travaille également en collaboration avec les fournisseurs et les spécialistes des systèmes dans le secteur privé. Ce partenariat ne fait que des gagnants : le gouvernement profite d'un complément de compétences, de connaissances et de savoir-faire, tandis que le secteur privé a l'occasion de développer et d'améliorer des produits qu'il pourra proposer à d'autres instances.
- Pour appuyer la création de NAV Canada, nous avons fourni à cette agence des services de traitement de la paie, en modifiant notre système régional de paie pour régler plus de 6200 comptes dans un organisme non public et pour séparer les données des comptes de NAV Canada des données salariales et financières du gouvernement fédéral. Nous avons en outre transféré, dans le régime de retraite de NAV Canada, une somme de 975 millions de dollars provenant des comptes de pension de retraite du gouvernement.
- Nous avons conclu un partenariat avec le Bureau du commissaire à l'environnement et au développement durable, afin de réaliser des essais sur le terrain à propos des mesures de rendement que nous appliquons dans notre Système de gestion de l'environnement pour nos immeubles. Ces essais pourraient en définitive permettre d'adopter des mesures de rendement qui seront utiles à d'autres ministères gardiens d'immeubles dans l'ensemble du gouvernement.

Dans le courant de l'année, 716 employés excédentaires ont démissionné et se sont prévalus de programmes comme le Programme de départ anticipé et le Programme d'encouragement à la retraite anticipée. En 1997, nous avons placé 87 employés excédentaires au sein de la fonction publique et 89 employés touchés dans le cadre du Programme de substitution. Aucun employé du Ministère n'a été déclaré excédentaire sans rémunération ou n'a été mis en disponibilité.

Nous avons aussi négocié un transfert de travaux au secteur privé; ce transfert respecte les exigences d'un projet d'autres formes de prestation de services du type 2 en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs. Dans le cadre de cet accord, on offrira quasiment les mêmes conditions d'emploi à environ 500 employés qui assurent, à l'heure actuelle, des services de gestion immobilière. Et on a offert d'autres postes à des employés des services de soutien et à certains employés nommés pour une période déterminée. Ces employés ont commencé à entrer au service du secteur privé en mai 1998.

En définitive, notre travail global de réduction des effectifs dans le cadre de l'Examen des programmes a permis de porter nos effectifs de 17 100 employés en 1993 à 12 000 environ à la fin de 1997, ce qui représente une baisse de 30 %. Il s'agit d'environ 11 % de l'ensemble de l'objectif de réduction prévu dans l'Examen des programmes pour la fonction publique, soit 45 000 ETP. À la fin de ce programme, en l'an 2000, notre effectif s'établira à 11 300 employés.

... Nous avons changé nos méthodes de travail

Depuis notre création, en 1993, nous gérons une restructuration continuelle visant à nous adapter aux changements entraînés par la réforme et le renouvellement du gouvernement et à l'évolution des impératifs de nos activités.

Nous sommes un organisme d'apprentissage, qui est en mesure d'apporter à ses employés toutes les connaissances et toute l'expérience dont ils ont besoin dans la fonction publique moderne, pour offrir au Canada et à la population canadienne les meilleurs services qui soient.

Nous avons réaménagé chaque secteur de notre organisme et repensé nos systèmes et processus afin de satisfaire aux besoins de notre clientèle et de nous adapter à l'évolution constante de la conjoncture et à la réforme en cours au gouvernement, tout en continuant de nous acquitter de notre mission.

Nous avons aussi adopté une stratégie globale en matière de ressources humaines pour le Ministère, afin d'aider les employés à s'adapter à l'évolution des impératifs de nos activités et à relever les défis de la fonction publique d'aujourd'hui.

En outre, nous avons élaboré et commencé à mettre en œuvre notre plan d'action triennal La Relève, sous le titre « Façonner notre avenir ». Les 44 mesures prévues dans ce plan portent essentiellement sur quatre aspects principaux de nos activités : préparer nos employés à répondre à nos besoins opérationnels, exercer un leadership grâce à une communication efficace, favoriser l'éthique, la fierté et la reconnaissance, et responsabiliser les gestionnaires pour apporter les changements voulus.

En 1997, nous avons mené à terme quatre mesures; à l'heure actuelle, nous en appliquons 12 autres à l'échelle du Ministère et huit au niveau des directions générales en particulier. Les autres mesures, qui en sont à l'étape de la planification, seront mises en oeuvre au cours des deux prochaines années. Parmi nos réalisations dans le cadre de La Relève figurent : le lancement d'un Tableau d'honneur de TPSGC pendant le mois de la Qualité, afin de souligner en permanence les réalisations exceptionnelles des employés; le lancement de l'image de marque de TPSGC, soit un symbole d'unification représentant notre vigueur collective et la voie à suivre ensemble pour servir le gouvernement et la population canadienne; et l'élaboration de la stratégie d'apprentissage de TPSGC, notamment une vision d'apprentissage ministérielle et un programme d'apprentissage commun, à l'aide de profils de compétences et de plans d'apprentissage établis d'après les activités.

3. DES MÉTHODES D'EXÉCUTION NOUVELLES ET MEILLEURES

La notion de bon gouvernement évoque un esprit novateur, la volonté de faire l'essai de méthodes et de technologies nouvelles et le désir de rechercher des solutions également nouvelles, grâce au partenariat et à la collaboration. Nous sommes à l'avant-garde pour ce qui est de l'innovation dans les services destinés au gouvernement, puisque nous sommes constamment en quête de méthodes nouvelles, plus économiques et mieux adaptées pour servir nos clients, l'État et la population canadienne.

... Créer des partenariats pour réussir

En 1997, nous avons voulu accroître la participation de nos clients, des autres ministères et administrations et du secteur privé à la prestation des services.

réaliserons en 1998-1999, le total des économies s'établira à 160 millions de dollars en trois ans. Toutes ces économies ont été réalisées en collaboration avec les clients touchés par la réduction de la superficie des locaux.

- Les travaux que nous consacrons à la promotion du dépôt direct comme mode de paiement normalisé nous apportent des économies de plus de 55 millions de dollars par an. La participation à ce mode de paiement a progressé pour passer de 51,5 % du total des paiements en 1996-1997 à plus de 60 % à la fin de 1997, la population canadienne ayant profité de la commodité, de la sécurité, de la fiabilité et de la confidentialité offerte par ce programme.

Au cours des quatre exercices compris entre 1995-1996 et 1999-2000, nous réduirons l'ensemble de nos dépenses, qui passeront de 2,2 milliards à 1,6 milliard de dollars, et nos effectifs, qui passeront de 17 100 employés à 11 300 environ.

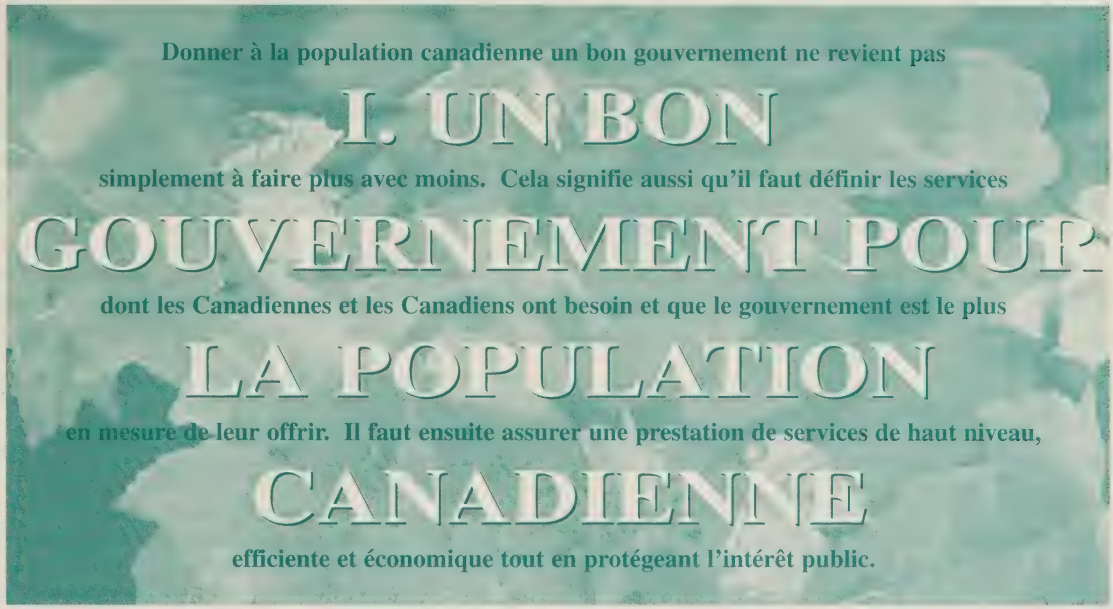
- Nous avons terminé notre programme des Initiatives de productivité de la rémunération, qui visait à réduire les coûts de plus de 15 millions de dollars par an dans le secteur des services de rémunération. Pour réaliser cette économie, nous avons apporté des changements aux volumes d'activités et aux processus régissant les services, en plus de regrouper les centres de traitement, de normaliser et de rationaliser les opérations, de moderniser nos systèmes et de profiter au maximum de l'automatisation.
- Nous avons terminé la mise en oeuvre du Cadre de traitement des paiements de l'avenir, en faisant appel à la technologie pour réduire le travail manuel et les coûts tout en augmentant la qualité des services pour le paiement des comptes des fournisseurs de l'État. En avril 1997, les coûts de traitement des paiements avaient été réduits de 4,2 millions de dollars, et on s'attendait à une nouvelle baisse de 1,1 million de dollars jusqu'à la fin de l'année.
- Nous avons acheté l'immeuble John-Cabot, à St. John's (Terre-Neuve), ce qui permet aux contribuables d'économiser 800 000 dollars par an, en raison des gains de productivité apportés par la réinstallation et les services de soutien partagés localement par un certain nombre de ministères. Il est également important de signaler que cette réinstallation permet à la population canadienne de mieux avoir accès aux services de l'État au coeur du centre-ville de St. John's.
- À Toronto, nous avons réalisé, pour Revenu Canada, un centre téléphonique, en respectant largement le calendrier et le budget, ce qui permet aux contribuables d'économiser 2,4 millions de dollars par an. Ce projet consistait à regrouper quatre établissements et à appliquer un modèle novateur et intégré pour la prestation des services de gestion des locaux, de télécommunications et d'achats, afin de créer une solution clé en main pour installer 230 employés de Revenu Canada au centre-ville de Toronto. Le résultat, pour le client comme pour les contribuables : un taux d'accès de 100 % pour les appels reçus.
- Nous avons étendu nos travaux relatifs aux services de gestion de réseaux à d'autres ministères afin de réduire les coûts que l'État doit supporter. Dans un cas, notre client, le ministère des Pêches et des Océans, a réalisé des économies de l'ordre de 30 % sur les services de gestion de réseaux.
- Nous avons poursuivi nos travaux de regroupement des centres de données du gouvernement, en concluant un accord avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, Industrie Canada et Santé Canada pour regrouper leurs centres de données, leurs serveurs, leur infrastructure Internet et leurs plates-formes informatiques essentielles. Ces travaux ont permis à chaque organisme de réaliser des économies, d'accroître leur capacité, de reprendre leurs activités après un sinistre et d'améliorer la qualité et la sécurité des services.
- Afin de répondre aux exigences relatives à l'accroissement de la largeur de bande pour améliorer l'accès au réseau Internet de six ministères installés dans le complexe Les Terrasses de la Chaudière, à Hull, nous avons fait appel à une solution novatrice dans le cadre du Service de réseau d'entreprise du gouvernement (GENet) pour accroître la fonctionnalité, maintenir l'intégrité des réseaux et permettre aux clients de réaliser des économies de l'ordre de 40 %. On se servira de cette solution comme modèle à appliquer partout au Canada dans tous les complexes immobiliers du gouvernement regroupant plusieurs locataires.

2. RÉORGANISATION ET RENOUVELLEMENT

En 1997, nous avons respecté ou dépassé tous nos objectifs dans le cadre de l'Examen des programmes.

... Nous avons satisfait aux exigences de la réduction des effectifs

Nous avons continué de gérer, en restant attentifs aux besoins de nos employés, une opération de réduction des effectifs qui a permis de réaliser presque 90 % de l'objectif qui nous a été attribué en ce qui concerne la réduction des équivalents temps plein (ETP).



TPSGC : Travailler pour offrir à la population canadienne un gouvernement efficace, abordable et adapté à ses besoins.

Pour permettre de réaliser cette priorité essentielle de l'État, nous avons continué de réaliser la stratégie opérationnelle à long terme que nous avons adoptée en 1995 et qui comporte quatre volets. Cette stratégie vise à nous placer à l'avant-garde dans la prestation de services novateurs, ainsi qu'à mettre au point des méthodes d'exécution nouvelles, plus économiques, plus efficientes et mieux adaptées aux besoins des clients, du gouvernement et de la population canadienne.

Le premier volet de notre stratégie consiste à améliorer notre contribution au gouvernement en insistant sur les rôles essentiels, en créant des partenariats avec le secteur privé, les autres administrations et les autres ministères, en appuyant les mesures d'intérêt public de l'État et en favorisant l'unification des intérêts nationaux.

Le deuxième volet consiste à améliorer nos services en les adaptant aux besoins des clients, en faisant appel à des conseils consultatifs et à d'autres forums de consultation pour harmoniser les besoins des clients, du gouvernement et du Ministère, et en veillant à promouvoir et à évaluer la qualité dans tous nos services, grâce à des baromètres de rendement et à des normes de service.

Le troisième volet vise à réaliser des économies et des gains de productivité dans toutes nos opérations, en examinant constamment nos services et en les évaluant, en appliquant les technologies et les méthodes nouvelles et en concluant, avec le secteur privé, des partenariats et des contrats pour la prestation des services dans tous les cas où cela est possible et rentable.

Le quatrième volet consiste à se doter d'un effectif plus souple et mieux adapté aux besoins de nos activités et de notre renouvellement, en mettant en oeuvre une stratégie de ressources humaines axée sur la continuité de l'emploi, sur l'acquisition sélective et le perfectionnement des compétences, sur des structures organisationnelles simplifiées et sur l'élaboration d'une culture de gestion plus propice à nos activités.

En 1997, le leadership, la compétence, l'innovation, le partenariat, l'intérêt public et le renouvellement ont continué d'être les mots clés de notre contribution à l'édification d'un bon gouvernement pour le Canada et la population canadienne.

1. RÉALISER DES ÉCONOMIES POUR LA POPULATION CANADIENNE

Nous avons réalisé, en 1997, des économies importantes pour les contribuables dans un certain nombre de secteurs, par exemple :

- Nous avons réalisé des économies de 80 millions de dollars sur les locaux à bureaux, ainsi que des économies de 70 millions de dollars en 1996-1997; avec les 10 millions de dollars d'économies que nous

INTRODUCTION

Le présent rapport met en évidence les principales réalisations et contributions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au service du gouvernement du Canada et de l'ensemble de la population canadienne en 1997.

Notre mission consiste à offrir, aux ministères et organismes fédéraux, des services qui répondent aux besoins communs reconnus dans l'ensemble du gouvernement et qui visent à réaliser les objectifs d'intérêt public. En outre, nous étudions et élaborons des services qui permettront d'accroître l'efficience et l'économie de la fonction publique et de raffermir l'intégrité et l'efficacité des marchés de l'État.

TPSGC : Offrir les services dont les clients, le gouvernement et la population canadienne ont besoin, afin d'assurer une prestation de services de haut niveau, efficiente et économique tout en protégeant l'intérêt public.

En offrant ces services, nous nous efforçons d'utiliser au mieux les fonds des contribuables, tout en préservant les valeurs importantes du gouvernement telles que la circonspection, la probité, l'équité, l'intégrité et la transparence. En mettant l'accent sur la qualité supérieure, l'efficience et la rentabilité des services offerts au gouvernement, nous permettons aux autres ministères et organismes de consacrer leurs ressources et leurs efforts à ce qu'ils font de mieux : servir les Canadiennes et les Canadiens.

Notre rôle déborde largement le cadre des services communs ainsi offerts à plus de 100 ministères et organismes fédéraux. Nous servons aussi le gouvernement et l'ensemble de la population canadienne de différentes façons :

- en rendant le gouvernement plus abordable, grâce à des innovations et à l'amélioration de l'efficacité des services offerts;
- en permettant aux entreprises d'avoir accès, dans un souci de transparence et d'équité, à des marchés publics représentant des milliards de dollars chaque année;
- en permettant au secteur privé de participer davantage à la prestation des services;
- en travaillant en collaboration avec les autres ministères fédéraux et les autres paliers de gouvernement pour offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des solutions de services intégrées, selon des modalités qui leur permettront d'en tirer le meilleur parti possible;
- en aidant à transformer les rapports, dans la prestation des services, entre le gouvernement et les citoyens, en faisant appel à la technologie de l'information et en élaborant une structure pangouvernementale pour le commerce électronique et la prestation des services;
- en raffermissant la présence fédérale et en mettant davantage en évidence les bureaux, les installations et les centres de services du gouvernement fédéral aux quatre coins du Canada;
- en aménageant les assises du tronçon gouvernemental de l'autoroute de l'information;
- en s'efforçant de préserver et de protéger notre environnement et notre patrimoine pour la génération actuelle et les générations futures de Canadiennes et de Canadiens;
- en offrant à la population canadienne des services directs, par exemple le dépôt direct des paiements du gouvernement et Référence Canada.

TPSGC : Aider à bâtir un Canada plus fort en assurant des services intégrés, en consolidant l'infrastructure et en donnant aux Canadiennes et aux Canadiens un accès à leur gouvernement.

Au terme de 1997, dans le cadre des services que nous offrons à la clientèle, au gouvernement et à la population canadienne, nous avions contribué de façon importante à un grand nombre de priorités du gouvernement. Dans les sections suivantes du présent rapport, nous faisons état de nos réalisations dans trois secteurs essentiels : un bon gouvernement pour la population canadienne, une économie saine pour le Canada et l'édification d'un Canada plus fort et plus uni.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

I. UN BON GOUVERNEMENT POUR LA POPULATION CANADIENNE 3

1. Réaliser des économies pour la population canadienne 3
2. Réorganisation et renouvellement 4
3. Des méthodes d'exécution nouvelles et meilleures .. 5
4. Le service dans l'intérêt public 9

II. UNE ÉCONOMIE SAINE POUR LE CANADA 13

1. Perspectives pour l'entreprise 13
2. Des emplois pour les Canadiennes et les Canadiens 14
3. Le développement durable est avantageux pour l'entreprise et la population canadienne 16

III. AIDER À BÂTIR UN CANADA PLUS FORT 19

1. Aide aux collectivités minoritaires 19
2. Soutien aux peuples autochtones 20
3. Soutien à la jeunesse du Canada 21
4. Le Canada sur la scène mondiale 21
5. Permettre aux Canadiens d'avoir accès à leur gouvernement 22
6. Pour communiquer avec nous 23

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 1998
N° de cat.: P35-111/1998
ISBN 0-662-63725-9

septembre 1998

Travaux publics
et Services
gouvernementaux
Canada

RÉALISATIONS 1997



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Canada

Government Publications

Public Works and Government Services Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

CA1
PW
-A13

Public Works and Government Services Canada

ACHIEVEMENTS '98

Helping build a stronger Canada



Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada 1999
Cat. No. P35-111/1999
ISBN: 0-662-64153-1

March 1999

Cover photo of the Vimy Monument - Veterans Affairs Canada

CONTENTS

INTRODUCTION 1

I. INNOVATION AND RENEWAL 3
- 1. New and Better Ways of Doing Business 3
- 2. Savings for Canadians 10

II. MEETING THE CHALLENGE OF 2000 13
- 1. Ensuring Our Own Systems Will Work 13
- 2. Working Across Government 14

III. A HEALTHY ECONOMY FOR CANADA 15
- 1. At Work for Business 15
- 2. Sustainable Development: Good for Business, Good for Canadians 17
- 3. Working for the Future 19

IV. AT WORK ACROSS CANADA 23
- 1. Building Canada 23
- 2. Access for Canadians to Their Government 25
- 3. Helping Minority Communities 25
- 4. Honouring Our Heritage 26
- 5. Helping Put Canada on the World Stage 26
- 6. People Helping People 27

How to Contact Us 28

Helping build a stronger Canada

LIBRARY
MAR 2 3 2000
UNIVERSITY OF TORONTO

BBP-9767

INTRODUCTION

This report highlights the major achievements and contributions of Public Works and Government Services Canada in serving the Government of Canada and all Canadians throughout 1998.

Our mandate is to provide services that meet recognized common needs across government, further public policy objectives, increase the efficiency and economy of the public service, and strengthen the integrity and efficiency of government contracting.

Our commitment is to helping build a stronger Canada.

As the major federal organization delivering common services and critical enabling technology and systems infrastructure, Public Works and Government Services Canada provides a vast range and diversity of services across government, and to all Canadians.

We manage an $6.8-billion inventory of real property, about 30 percent of federal government real property across Canada. We negotiate and administer 3,000 leases worth $500 million a year, and provide office accommodation and other facilities for more than 160,000 public servants — essential, productive workplaces to support the efficient operation of government in serving Canadians.

We manage the government's contracting for goods and services — more than $8.6 billion in 1998, involving 17,000 categories of goods and services.

PWGSC: Providing services that clients, government and Canadians need, and delivering them to ensure the best value and quality, the greatest efficiency, and the constant protection of the public interest.

We manage the government's telecommunications and informatics needs — everything from telephones, satellite services and e-mail to the government-wide infrastructure that enables electronic service delivery and electronic commerce solutions.

We manage fundamental communications coordination and access services for government like information on the Government of Canada, the Government of Canada Primary Internet Site, government publishing, and government advertising and public opinion research.

We manage over $1.1 trillion every year in government financial transactions, make over 196 million payments a year on behalf of government, provide compensation services for the public service, and manage the government's "books".

And, we provide recognized centres of expertise for government in translation, interpretation, terminology, management consulting, auditing, standards development and certification, property and assets disposal, and other fields.

Our work goes beyond providing these common services to government. We also serve Canadians in many other ways:

- ensuring fair, open access to government contract and business opportunities for firms, large and small, in every sector of the economy;
- providing direct services to Canadians such as Direct Deposit;
- preserving and protecting our environment and heritage for present and future generations of Canadians;
- contributing to more affordable and efficient government through our research and innovations in service delivery;
- strengthening the presence, visibility and accessibility of government for Canadians; and
- creating the foundation for the government's portion of the Information Highway and government-wide infrastructure for electronic commerce and electronic service delivery — essential in connecting Canadians with government and supporting Canada's transition to the knowledge economy.

Throughout 1998, we made major contributions to many of the key priorities of government; namely, working for a more modern and efficient public service; meeting the challenge of the "millennium bug"; and contributing to a healthy economy and the prosperity and well-being of all Canadians.

I. INNOVATION AND RENEWAL

One of the major priorities of government is to renew the public service — to build a modern, vibrant and efficient institution and modernize the delivery of services to better contribute to the prosperity, quality of life and well-being of all Canadians. La Relève, partnerships and cooperative ventures, Program Review, making the best use of modern technologies, promoting integrated government-wide service delivery, and a focus on putting people first, are but a few of the initiatives we supported in contributing to the renewal of the public service.

The advent of the information age and the knowledge economy, the changing expectations of Canadians about the ways government can best serve them, the continuing drive to "get government right" — these and other demands are driving a fundamental transformation in government and the public service.

Every aspect of government is evolving — roles and services are being redefined, long-standing institutions and practices reformed, and the public service reshaped.

PWGSC: Helping Build A Stronger Canada...

through integrated services, infrastructure and access for all Canadians to their national government.

As the government's main common services organization, serving more than 100 departments and agencies, Public Works and Government Services Canada played a major role in this transformation during 1998.

We provide leading-edge research, technology, systems and infrastructure in financial management, real property, telecommunications, information management, electronic commerce, electronic service delivery and other fields. We manage government-wide procurement, contracting, accounting, compensation and payments, accommodation and other activities that are fundamental to the smooth operation of the public service. And, we provide expert services to government in all these areas, as well as in standards, management consulting, audit, translation and other fields.

Our ability to efficiently and effectively deliver these services has a major impact on the service delivery capacity of the public service.

Throughout 1998, we continued to implement the long-term business strategy we established in 1995. Our strategy is centred on ensuring we remain at the forefront of innovative service delivery, finding new, more cost-effective, efficient and responsive ways to serve our clients, government, and all Canadians.

Our strategic objectives are: to improve our contribution to government by focusing on core roles and pursuing partnerships across government, between governments and with the private sector; to continually improve our services; to achieve savings and efficiencies; and to build a workforce that is more flexible and responsive to our business and renewal needs.

Leadership, expertise, innovation, partnerships, public interest, integrity, quality and renewal continued to be the watchwords of our business in 1998.

1. NEW AND BETTER WAYS OF DOING BUSINESS

The transformation taking place in the public sector has been matched by a transformation in how we work to deliver our services. We have rethought, restructured and renewed every component of our organization, operations, and business practices.

...Changing the Way We Work

Throughout 1998, we undertook a number of changes to our business processes, systems, activities and operations to increase efficiencies and improve service delivery.

PWGSC: Committed to improving quality, affordability and service delivery for our clients, government, and all Canadians.

...MOVING TO ALTERNATE FORMS OF SERVICE DELIVERY

In our real property area, a landmark deal saw the implementation of a contract for more than $174 million a year with a private firm, Brookfield LePage Johnson Controls Ltd. (BLJC), to provide the majority of our property and facilities management services in nearly 300 Crown-owned buildings. The contract reflects our commitment to the government's priority of "getting government right" by focusing on the services that are core to our mandate, protecting the public's interest, while using the private sector to deliver services that do not need to be carried out by government.

The BLJC contract involves 13 separate portfolios, each with stringent requirements for cost savings and service standards. As well, BLJC was required to hire at least 50 percent of the employees currently doing the work, for a minimum of 2 years.

The deal exceeded all the requirements. Savings were in the order of 12 percent. In recognition of their skills, experience and training, nearly all of the employees hired by BLJC were taken on at their existing salaries and benefits.

This innovative, alternative form of delivery reduces costs for taxpayers by over $18 million annually. As well, the process has become a model for use by other government organizations.

PWGSC: Providing government and Canadians with best-value services and solutions that make the best use of taxpayer dollars.

We also looked in 1998 at the potential for alternative means of carrying out our Crown Assets Distribution (CAD) business activities. We investigated two options: contracting the service out to the private sector; and privatizing CAD as a viable business. Based on the results, we are developing a model whereby we will retain responsibility for the service, while contracting out most of the service delivery to maximize efficiencies. At the same time we will retain essential control and accountability for the Crown.

...NEW NATIONAL SERVICE CALL CENTRE

We established a National Service Call Centre to handle requests for building services in most of the buildings we own or lease. The Centre provides quick and efficient responses to an estimated 100,000 calls each year. Operators make necessary contacts with service providers, and follow up to make sure that clients have received the desired services. As an added benefit, all calls to the Centre are logged into a data base, providing a history of calls for each building and a valuable performance record for diagnostics and long-term building planning.

...FULL SERVICE SOLUTIONS

In another real property initiative, we signed a groundbreaking partnership agreement with the new Canadian Food Inspection Agency to provide its real property services. This was the first agreement of its kind with an independent government agency. As an initial step in implementing this agreement, we assumed responsibility for the campus housing the Animal Disease Research Institute in Nepean, Ontario.

In our Ontario Region, we signed an innovative memorandum of understanding with Citizenship and Immigration Canada (CIC) for the provision of facilities management, administration and general support services. This integrates services from many of our business lines — including real property, materiel management, procurement, security, telecommunications and document management — to provide CIC with a custom-tailored service solution.

...INNOVATIONS IN PROCUREMENT

Building on the innovative contracting approach known as Benefits Driven Procurement (BDP) that we launched in 1997, we established a BDP Centre of Excellence to promote BDP and ensure that it becomes the accepted way of doing business by both government and industry. One of the Centre's first actions was to conduct a Workshop on Software Procurement for 43 representatives from Treasury Board Secretariat (TBS), the software industry and other government departments, to discuss issues and propose changes to the procurement process. As well, a Workshop on Hardware Procurement was given to 29 representatives of the hardware industry and client departments.

In 1998 we established the Technology Procurement Forum, an advisory body we co-chair with TBS. The Forum, set up following extensive government-industry consultations, will include key industry and government representatives as members. This is the first of four such procurement advisory bodies that we expect to establish.

We also launched an interactive, on-line procurement tool, *Buying Power 2000*, that allows authorized users to order office furniture and supplies on line. Staff can access catalogues, place orders, confirm receipt and pay, all from their workstations — without a shred of paper. At present, there are 140 users within PWGSC and 70 users from client departments.

In our Pacific Region, we developed an Internet-based regional master standing offer for foodstuffs to help marine-oriented departments, such as National Defence and Fisheries and Oceans Canada, purchase fresh meat, poultry, vegetables and other perishables for their ships and shore facilities.

In the same Region, we are working to set up a "circumpolar" procurement unit to help better exchange information and services for suppliers and contractors located in polar regions. The unit will be able to recognize and take advantage of the specialized technical expertise and knowledge available from experienced northern suppliers.

In our Western Region, we helped simplify client business processes and increase efficiencies by consolidating standing offer agreements. For Correctional Service of Canada, for example, we rationalized requirements to reduce their total from 32 to 2. We also helped clients in the region achieve savings through the sharing of leased services and equipment. Following an evaluation with National Defence and Canadian Heritage, we put in place a 4-year joint lease for shared earthmoving equipment — resulting in a total annual savings of nearly $70,000.

...IMPROVING FINANCIAL MANAGEMENT IN GOVERNMENT

The Financial Information Strategy (FIS) is a joint initiative of the department and TBS to improve overall financial management and reporting across the Government of Canada. Under FIS, the government is moving to full accrual accounting, to enable it to report the true cost of programs and to improve accountability.

As part of our Receiver General function, we are developing the FIS central systems suite that will replace the existing Central Accounting System and support new departmental financial systems. We began a pilot with Revenue Canada in September 1998 to test the FIS suite of central systems.

The pilot successfully demonstrated that the FIS central systems suite and Common Departmental Financial System are able to process business transactions in accordance with Treasury Board and Receiver General FIS control frameworks. Work was under way to prepare for the implementation of FIS in 14 departments in 1999 – a key step forward in improving government-wide financial management and supporting the government's overall vision for modern comptrollership.

...IMPROVING PAYMENT SYSTEMS

Building on the consolidation and streamlining changes we made in 1997 for our payment systems, we undertook a number of new initiatives to improve service and increase efficiencies for clients.

The Standard Payment System (SPS) processes almost all government payments. We began to adapt the SPS to support transactions that are not Receiver General transactions, but have similar qualities and processing requirements. In particular, as an element of the FIS, we are adapting the system to support interdepartmental settlements and departmental bank account cheques.

We introduced electronic authorization to improve payment processing for Revenue Canada's GST refund and rebate programs, for Human Resources Development Canada's (HRDC's) Income Security programs, and for accounts payable in our own Atlantic Region and Superannuation operations. SPS now also handles Direct Deposit for Employment Insurance payments — increasing the reliability of deposits, reducing turn-around times for processing and easing time pressures on HRDC. And, we investigated the potential for making information on the status of payments available to departments via the Internet.

Our commitment to quality was recognized when our Cheque Redemption Control Directorate received ISO 9002 certification, acknowledging its full control over all processes to monitor, control and maintain service quality. The office in Matane, Quebec provides services for 94 departments and agencies, reconciling and processing more than 200 million payments issued by the federal government for which financial institutions seek reimbursement from the Bank of Canada. It also provides document custody and retrieval services.

...INNOVATIVE "ON-LINE" TOOLS

In September, we launched our Compensation manuals on *Publiservice* (http://publiservice.pwgsc.gc.ca/compensation), to provide government pay and benefits specialists with on-line access to compensation directives and other key reference tools.

Federal employees are able to download widely used standard Government of Canada forms from *Publiservice*, as a result of the efforts of the Committee on the Standardization of Forms, which we chaired.

In collaboration with nine other departments, we introduced electronic templates on *Publiservice* that allow government human resources officers to submit staffing notices from their electronic desktops. As well, public servants can now apply on line for jobs. Our *Publiservice* team trained human resources personnel throughout government on the use of these new on-line tools.

We launched the new edition of *Canadian Government Information on the Internet* (http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/Reference/cgii_index-e.html), providing abstracts of federal, provincial, territorial and municipal government Web sites, in both official languages. We also published *Canadian Federal Government Databases Accessible Through the Internet*, at:
http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/dsp-psd/Checklist/s98-01e.html.

...INNOVATIONS IN COMMUNICATIONS COORDINATION AND SUPPORT

Following on our 1997 initiative to integrate our communications common services and public access programs, we undertook a variety of initiatives, including:

- the production of the *Writing and Editing Guide* and the *Graphics Design Guide*, two resources that help departments identify potential suppliers while also assisting small businesses, by providing a low-cost option to reach potential clients;
- the development of a series of standards documents to promote better-informed decisions about buying printing and related commodities and services;
- a major redesign of the Government of Canada Primary Internet Site to introduce more user-defined flexibility, giving Canadians a more intuitive, accessible approach to government information and more timely access to new initiatives that are posted as they unfold;
- the development of a streamlined and integrated on-line process for government-wide forecasting of advertising and public opinion research requirements. The new process, on *Publiservice,* better synchronizes departmental forecasts with their planning cycles;

PWGSC: Working to integrate services among departments, and across and among governments, to provide Canadians with the services and solutions they need, in the manner in which they can best use them.

- the launch of the Internet version of the *Canada Gazette* (http://canada.gc.ca/gazette/main.html), in support of the government's agenda to improve communications with Canadians. Since its launch, daily requests have risen to almost 2,000. We also produce the *Gazette* on diskette, for persons with disabilities;
- the transfer of *InfoSource* data to the MINISIS data base, allowing full-text access for all *InfoSource* publications (http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/InfoSource/Info_1/index-e.html);
- the support of the development and implementation of the GILS metadata standard, allowing us to tie all Depository Services program products into one comprehensive government information resource; and
- the launch of INFODEP, a service that allows for greatly increased communication between the department and the 575 registered depository library users network.

...*SHARING EXPERTISE AND TOOLS*

In February, we launched Innovatec — a name coined from "innovation" and "technology" — as a demonstration centre to profile the latest the department has to offer in computer business applications. Innovatec gives the federal community a single point of access to cost-effective, proven technology solutions. It also provides information on the initiatives we have in place to support the goal of implementing electronic commerce as the government's preferred method of doing business.

Among the applications featured at Innovatec are: the Common Departmental Financial System; the Personnel Screening and Data Collection Automation System; the Project and Business Management System; *TERMIUM*®; the Government Message Handling System; GENet — the Government Enterprise Network; and GENet's Remote Access Service, which allows employees access to their local area networks while working outside the office.

Our environmental experts in the Atlantic Region developed a database, *CHECKALL*, that will soon be adopted nationally. *CHECKALL* records the results of environmental reviews carried out in accordance with our *Progress Toward Sustainable Development Commitments Evaluation Guide*. It proved to be an invaluable tool when our buildings were being evaluated as part of our move to alternative forms of delivery for property management services. Other government departments are evaluating the system for use in tracking their progress toward sustainable development commitments.

In a related initiative, we developed in partnership with the Canadian Environmental Assessment Agency, a training package used nation-wide in both the public and private sectors for comprehensive environmental impact studies.

And, in partnership with Environment Canada, we are using a CD-ROM that takes users on a virtual tour of Environment Canada's Hull, Quebec offices, to promote innovative "officing." In addition to innovative accommodation approaches, this workplace features the use of recycled and environmentally friendly products and materials. We have shared this CD-ROM with senior managers across government, in the nation's capital.

...In Partnership Across Government

Throughout 1998, we worked in collaboration with organizations across government to help find new and better ways to deliver services to Canadians.

...*INNOVATIVE INFRASTRUCTURE PARTNERING*

In December, our department and TBS announced a formal collaboration to standardize the government's information management and information technology (IM/IT) infrastructure.

Also known as the Information Highway, this infrastructure is the interconnection of computers, telecommunications networks and applications which are the foundation for electronic delivery of government programs, services and opportunities for Canadians. The initiative is an essential part of the government's commitment to citizen-centred service delivery, and is designed to respond to the challenge of making electronic commerce the preferred means of doing business.

PWGSC: Building partnerships and strategic alliances to improve service delivery for government and all Canadians.

With the government's increasing use of and dependence on technology, its IM/IT infrastructure is critical to the efficient delivery of services. While many of the infrastructure pieces are in place, the initiative also focuses on finding ways to facilitate convenient public access to services. The collaboration will investigate key issues such as affordability, sustainability and flexibility for IM/IT infrastructure. Recommendations on a management and policy framework and implementation strategy will be forwarded in early 1999 for Treasury Board approval.

...*SUPPORT FOR PUBLIC SERVICE RENEWAL ACROSS GOVERNMENT*

We were involved in a number of significant initiatives within the department and across government to support La Relève, learning, and other renewal initiatives.

...*Helping with the Universal Classification Standard*

We made important contributions to the work on the Universal Classification Standard (UCS) across government. We participated on the TBS UCS Sub-Committee charged with the development and review of government-wide UCS model job descriptions. These were used by all departments as approved generic models to help with the development of specific job descriptions.

Our Translation Bureau experts translated virtually all the work descriptions related to the new UCS — some 1,900 descriptions from English into French and some 150 from French into English — from more than 34 departments.

Our Consulting and Audit Canada team provided expert advice and assistance with the implementation of the UCS in many departments, and also provided due diligence advice to central agencies on the reasonableness of government-wide plans for the completion of the entire implementation exercise.

...*A Focus on Learning*

Good government invokes a spirit of innovation, a willingness to try new approaches and technologies, and a desire to seek new solutions. The creation of a continuous learning environment in the public service is the foundation that supports innovation and modernization.

Learning is a pillar of our La Relève commitments. Our human resources strategy, to build a workforce that is more flexible and responsive to our business and renewal needs, focuses heavily on learning.

In 1998, we made major commitments to learning with the development of business-based competency profiles, a departmental learning strategy, individual learning plans and a minimum training investment for each employee. We also recognized that measuring progress is fundamental to the success of La Relève, by adopting critical success criteria for use beginning in April 1999.

We are supporting this commitment by providing staff with the tools and work environments they need through a major office infrastructure renewal initiative. This initiative is bringing a technologically advanced, efficient and Year 2000-compliant common office platform to every employee desktop in the department.

PWGSC: We are a learning, knowledge-based organization able to provide our people with the breadth of knowledge and experience they need in the modern public service, to best serve Canada and all Canadians.

To support communications and information sharing even further, we completely redesigned and restructured our intranet, *The Source*. As well, we began a major restructuring of our departmental Internet site, to promote better communications and information access.

...*Support for Government-wide Learning*

Our commitment to La Relève and learning doesn't stop with our own operations. Government-wide renewal also focuses on helping the public service break down barriers in pursuit of integrated, citizen-centred service delivery.

- We are working in collaboration with the Materiel Management Institute, Training and Development Canada and other government departments, as well as with industry and professional associations, to establish a Government of Canada professional development, accreditation and learning program for materiel and supply management in government.
- We provided training to some 1,800 pay and benefits specialists across government to bring them up to date on changes in pension regulations, new service standards and other system and operational changes in compensation which have tripled productivity since 1994.
- We championed the government-wide learning group established to develop learning strategies and profiles for public service middle managers. And we worked with the Privy Council Office on the development of core competencies and competency profiles, to support La Relève for the communications community.

We also worked across the country contributing to La Relève and learning efforts. Among some of these activities:

- In Atlantic Canada, we trained staff in other departments in environmental protection, accident prevention and reduction of transportation costs using environmentally friendly approaches, all as part of our Fleetwise work for clients. We also undertook a number of workshops on sustainable development.
- In Quebec, we initiated changes to our Réseau de la communauté de la gestion du matériel du Québec. The new structure is designed to contribute to a stronger economy and a healthy environment through innovation and best-value solutions in materiel management.
- In Ontario, we hosted a "Wellness Fair" as part of the regional La Relève initiative, providing health and wellness information through 70 health-related exhibits for all departments at the major government building at 4900 Yonge Street in Toronto.
- In Western Canada, our contracting officers developed and delivered client training seminars known as "Procurement 101" in response to needs expressed by other departments. The seminars covered such topics as trade agreements, contract law, ethics in purchasing, standing offers, the Procurement Strategy for Aboriginal Business (PSAB), and relevant government regulations and policies.
- In the Pacific Region, we worked with the British Columbia Buildings Corporation to make a joint presentation on Intergovernmental Partnering at the International Workplace Network Conference held in May.

...Intergovernmetal Partnering Initiatives

Partnerships are the new way of doing the business of government. The drive for good government demands working in partnership not only across the public service, but also between levels of government to reduce costs and improve services for Canadians.

...WORKING WITH ALL PROVINCES

- We worked with Revenue Canada and HRDC to consolidate federal payments to Canadians with those issued by provincial and territorial governments. In 1998 we introduced combined payments for Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement with similar payments from Nova Scotia and Saskatchewan, as well as with the Senior Citizen Supplementary Benefit of the Northwest Territories. These three new initiatives complement the agreements made with British Columbia, Alberta, New Brunswick and Newfoundland in 1997. This initiative results in cost reductions and improved service — all while responding to concerns voiced by Canadians about unnecessary duplication between levels of government.
- On behalf of all federal, provincial and territorial governments, we administer contracts with suppliers of influenza virus vaccine — to ensure an adequate supply while reducing costs through large-scale buying. We also undertake bulk purchasing of pharmaceuticals and vaccines on behalf of any province or federal department requesting the service.
- We have been working with provinces and municipalities in the pilot testing of new telephone "Blue Pages," to establish common government telephone listings that promote more user-friendly access to government services.
- We have ongoing collaborations with all provinces regarding the development and maintenance of standards to support health and safety, consumer confidence, international and interprovincial harmonization of trade and procurement, and improved communications.
- And, to help the efficient and timely transfer of disaster relief to Canadians in need, we provide audit services and assistance to all provinces and territories, and to Emergency Preparedness Canada, for the review of disaster relief payments. Examples of such payments include those made in the recent Manitoba floods, and the Ice Storm that battered eastern Ontario and western Quebec in January 1998.

...COOPERATIVE VENTURES IN BRITISH COLUMBIA

We complemented the alternative forms of delivery initiative in real property with a deal with the British Columbia Buildings Corporation (BCBC) that takes advantage of the province's greater presence and property management infrastructure in smaller communities and in rural areas. The three-year agreement saves Canadian taxpayers 10 percent on operating, maintenance and related costs.

We also signed a memorandum of understanding with BCBC to share information, seek partnership opportunities and enhance program delivery and reduce overall costs for taxpayers. To date we have completed a number of joint initiatives, including a seismic evaluation and change plan for the province's Parliament Buildings.

...HELPING TRANSFORM CANADA IN THE NORTH

In the Northwest Territories, we are helping turn a new page in the history of Canada — the birth of a new territory, Nunavut. Nunavut means "Our Land" in Inuktitut, the Inuit language of the eastern Arctic. We are putting in place critical infrastructure to support the new government. To deal with the influx of employees for the new government, we are helping build 10 new office buildings and 250 housing units in 11 communities. All this work is being done in partnership with Indian and Northern Affairs Canada (INAC) and the 100 percent Inuit-owned Nunavut Construction Corporation, which maximizes Inuit training and employment, and the involvement of local businesses.

In concert with the government of the Northwest Territories, we are expanding and upgrading Nunavut's community infrastructure and services. We are also involved with the design, construction and fit-up of the new federal office building and federal housing in Iqaluit.

In addition, we are providing all the IM/IT support for the effort — cabling, data and voice applications, telecommunications, and other components. We are also handling all the contracting for construction work, transportation and goods and services for federal departments, as well as training the compensation advisors who will work for the Nunavut government.

...WORKING TOGETHER WITH ALBERTA

- In addition to combined payments with the province, our Consulting and Audit Canada team is providing compliance review services and assistance to the Alberta government and INAC to facilitate the transfer of programs to the province.
- We are also involved with a joint newsletter, supplier seminars and participation in trade shows and exhibits to provide one-stop access to information on federal and provincial business opportunities.

...AT WORK WITH SASKATCHEWAN

- Joint training, supplier seminars and employee interchanges are reducing costs and fostering shared experiences, and have resulted in agreements to share a variety of standing offers. In addition, we are providing operations and maintenance support to the provincial tourism office at the North Portal Saskatchewan border crossing.
- As did British Columbia, the Saskatchewan government assumed responsibility for property management for some of our Crown-owned facilities in October 1998, cutting costs by 10 percent and reducing unnecessary services duplication.
- We continued to extend e-mail connectivity and support for other forms of electronic commerce to the province.

...IN COOPERATION WITH MANITOBA

- In addition to joint supplier program activities every year involving federal, provincial and municipal governments in Winnipeg and Brandon, we are providing compliance and attest audit services for the North Central Hydro Agreement. This involves the province, Manitoba Hydro and INAC, as well as Aboriginal communities affected by the agreement.

...WORKING TOGETHER WITH ONTARIO

- We provide Ontario Hydro with a single point of contact with the federal Crown on energy supply, while simultaneously providing the opportunity to reinforce energy efficiency and conservation opportunities across the government.
- We also have an agreement with the province to manage the supply of natural gas to some of its Ministries, reducing costs to both levels of government through aggregate buys. And, we are providing comprehensive property management, telecommunications and supplier programs support to the Canada-Ontario Business Service Centre.
- A long-term collaboration with provincial and municipal officials has seen the creation of "green" procurement policies.

...COOPERATIVE VENTURES WITH QUEBEC

- As a result of agreements signed by our Minister and the Ministers of Transportation in both Ontario and Quebec, we managed the construction and divestiture of a new bridge linking Hawkesbury, Ontario and Grenville, Quebec. This $45-million capital project, featuring cost sharing between all three governments, will improve safety and reduce travel times.
- We also have an inspection agreement under which provincial staff provide safety inspections for our construction activities, saving money for both jurisdictions. And, we have an ongoing agreement with the Office de la langue française du Québec for terminological data collection and standardization, which avoids duplication of effort, and promotes the harmonization of French-language terminology used in Canada.

...PARTNERING WITH PROVINCIAL GOVERNMENTS IN ATLANTIC CANADA

- We provide New Brunswick, Nova Scotia and Newfoundland with translation and linguistic services to complement their own capabilities. We also have agreements with these three provinces, as well as with Prince Edward Island, for inspection services for boilers, pressure vessels and elevators. Nova Scotia also provides safety inspection services for our construction projects.
- On Prince Edward Island, we work with the provincial government to share costs through optimal use of office accommodation by grouping services and occupying available space at market rates. As a result, federal and provincial "social envelope" service offices in Montague, Charlottetown, Souris and Summerside have been collocated to improve access and services for Canadians, while saving tax dollars.

2. SAVINGS FOR CANADIANS

We achieved significant savings for taxpayers in a number of areas in 1998. Among some of the major initiatives:

- $80 million in office accommodation savings in 1996-1997, coupled with $70 million in savings achieved in 1997-1998, and another $10 million to come by April 1, 1999, for a total savings of $160 million over 3 years — all in consultation with clients affected by accommodation reductions.
- Savings in the order of $55 million annually from our work to promote Direct Deposit. Direct Deposit enrollment now covers about 64 percent of total government payments, up from 61 percent in 1997. Every Direct Deposit payment saves taxpayers about 50 cents. And, in 1998 Direct Deposit achieved savings of 1.77 million kilograms of paper by avoiding the need to produce paper cheques for payment recipients. A further environmental benefit was achieved through the recycling of over 350,000 kilograms of Receiver General cheques and Employment Insurance cards.
- In meeting our Program Review commitments, we continued to manage with care and sensitivity the needs of our staff during a downsizing that attained its targets. In 1998, 842 surplus employees resigned under government departure incentive programs, while we placed 47 surplus employees within the Public Service and 110 affected employees through the Alternates Program. No departmental employees were placed on unpaid surplus status or were laid off. The net result of our Program Review downsizing, including both Program Review commitments and our alternative forms of delivery initiatives, was the reduction in our population from 17,100 in 1993, to 11,686 by December, 1998 — a 32 percent reduction in our workforce. This represents some 11 percent of the total public service reduction target.

Over the four years from 1995-1996 to 1999-2000, we will reduce our overall expenditures from $2.2 billion to $1.6 billion and our workforce from 17,100 to 11,300.

- Between March and June of 1998, we planned and implemented a major change to government Intercity Calling Services that resulted in a $12-million annual saving for government. We worked with four private sector suppliers to carry out this project, without disruption to government operations.
- We awarded new contracts on behalf of government for toll-free telephone services in Canada. As a result, average costs dropped by 57 to 70 percent, for an expected annual saving to taxpayers in the order of $10 to $12 million.
- A new contract for teleconferencing services will reduce average costs by some 20 percent, for annual savings in the order of $1 million.
- Savings from newly negotiated lower rates for PCS/cellular services will amount to $10 million a year. And, we negotiated a new Centrex tariff for the national capital area which will see savings from rate reductions and future price reductions in the order of $8 million over three years.
- Our Data Centre Management Services for 22 federal departments generated some $12 million in savings through use of better equipment, consolidation to two data centre sites, and increased use of the private sector for the delivery of some services, resulting in data centre service costs that are well below the industry average. And, for Fisheries and Oceans, our management of its entire computer network has resulted in savings of over 30 percent.
- We have reduced the costs of our procurement activities on behalf of government by over 30 percent, from an average cost of $1.10 per $100 of business volume in 1994-1995, to $0.77 per $100 in 1997-1998.
- By the end of 1998, we had signed 28 contracts under the Federal Buildings Initiative (FBI) of Natural Resources Canada, representing some $33 million in energy conservation investments by the private sector. The investments will generate over $5 million in annual savings, while creating approximately 650 jobs.
- Working with Revenue Canada, we helped consolidate their Victoria District Tax Services operations, by renovating and adding a third floor to the existing building. The consolidation will save about $1.8 million annually in lease costs.
- In Edmonton, we renewed a 10-year building lease agreement for Canada Place, the major federal office and service centre. The renewal resulted in rent reductions of $15 million over the 10-year life of the agreement.
- In Ontario, the successful resolution of issues surrounding Payments-In-Lieu-of-Taxes related to the Welland Ship Canal, resulted in the establishment of standards that have become a template for valuations of this type of property. As a result of this innovative work, the St. Lawrence Seaway Authority saved close to $500,000 and has asked for further reviews of their holdings.
- The major refit of the Government of Canada Building at 1 Front Street in Toronto, a designated heritage building, will result in savings of over $4 million annually in operating expenses and some $1.4 million each year in savings on leased space, thanks to consolidation and collocation of Revenue Canada's Toronto call centre offices, and disposal of an antiquated federal government building on Adelaide Street. In addition to the savings

for taxpayers, this project used innovative officing strategies such as telework, hotelling, space optimization and locally shared support services to raise occupancy from 1,000 staff to 1,800. Upgrading the building, with a structured cable system that integrates all voice, data and video, and building management system signals in a common distribution system, resulted in the building being classed as "intelligent."

- In Atlantic Canada, we conducted a space rationalization study for Agriculture and Agri-Food Canada (AAFC) that resulted in the go-ahead for a $7-million construction project in Harrington Farms, Prince Edward Island. AAFC will consolidate all its research in one facility and reduce its field work from three farms to one, resulting in both dollar savings and space reductions.

II. MEETING THE CHALLENGE OF 2000

All information technology applications that store, manipulate and perform computations with two-digit year fields are at risk with the arrival of the new century. The challenge becomes even greater when we consider how many links there are between systems, within Canada and around the world.

The integrity and efficiency of services that touch the health, safety, security and economic well-being of Canadians is the fundamental concern of government. With the advent of 2000, the potential for disruptions to government computer-based systems, critical to a host of program and service delivery functions, poses a serious threat.

Meeting this challenge is the number one priority in the public service.

Meeting the challenge of 2000 was our number one priority in 1998. We took comprehensive action to respond to the potential for disruption to our computer-based systems — systems that are critical for payments to businesses, pensioners and employees, to the smooth running of government financial management, accounting and compensation operations, and to the uninterrupted operation of federal office buildings.

In responding to this challenge, our commitments are to:

- ensure that all our own systems and operations will be fully functional and operational when the new millennium arrives;
- contribute our expertise, resources and skills to the government-wide Year 2000 effort; and
- provide expert advice and services, and share our information and experiences with our client community.

OUR COMMITMENT: When the clock strikes 12:00:01 a.m. on January 1, 2000, our operations, computing systems, buildings and government-wide mission critical systems will work to meet the needs of clients, government and all Canadians.

1. ENSURING OUR OWN SYSTEMS WILL WORK

We are responsible for three government-wide mission critical (GWMC) systems that include public service compensation, payments, and banking and cash management. These systems have 34 active subsystems, and are interconnected and interdependent with systems from across government and the private sector.

In addition, we have responsibility for ensuring the compliance of the Ministers' Regional Offices, for our own departmental systems (322 active), for telecommunications systems we manage or broker (some 1,069), and for some 3,600 embedded building systems in those facilities we own or manage.

To deal with the challenge, we set up a Year 2000 Project Office. In full operation since 1996, the Office continues to provide coordination, planning, integration and monitoring to the department. We also dedicated close to $80 million to support our Year 2000 efforts.

Since then, we have achieved all our project milestones and objectives.

- Overall, as of December 1998, we were over 83 percent complete on our IM/IT systems, and 75 percent complete on our building systems, with all systems on track to be tested, certified and completed on or before government-wide deadlines.

- In terms of our GWMC systems, by the end of 1998, all 34 subsystems that support our mission-critical systems were on (or ahead of) schedule for testing, conversion and certification.
- Our Receiver General function, which has a number of mission-critical subsystems such as the Standard Payment System and Central Accounting System, is ahead of target. The Central Financial Management Reporting System and remaining small payment systems and bank facilities systems were on track to be modified, tested and certified by March 31, 1999. Our public service payroll system is also on track for completion ahead of the deadline.
- Of our more than 50 departmental mission-critical applications requiring conversion action, 16 had been accredited by the end of December, with all the rest on track for accreditation by August 1999.
- Our progress to date has allowed us to accelerate our integrated plan, cutting as much as one full month off original scheduled time lines for modification, testing, certification and implementation of all our Year 2000-compliant information systems.
- We identified and incorporated in our integrated plan, a full map of all the interdependencies of our GWMC systems and other systems in government and the private sector. As well, we developed risk mitigation and contingency plans, for all our GWMC systems.
- We installed significant test lab capability, and assigned every application and system a precise testing time line. As a result, we have had sufficient flexibility to respond to all unexpected changes and to accelerate testing.
- In the telecommunications area, we compiled an inventory of services and their components, compiled and analyzed information from suppliers about Year 2000 readiness, and developed and implemented a remediation plan for all systems. All is on track for completion on time.

2. WORKING ACROSS GOVERNMENT

In our common service role, we continued to be involved in several key areas for government and our clients: procurement, telecommunications, IM/IT systems, and real property Year 2000 issues. In working across government, we ensure that all our services are Year 2000-compliant. We share our information and expertise, and take responsibility for any associated Year 2000 issues on behalf of clients to whom we provide services.

Among the major initiatives and contributions we made to the government-wide Year 2000 effort in 1998:

- We established a Year 2000 Procurement Office for government to ensure the ready availability of private sector expertise and resources and to give all departments access to the assistance they need to deal with their individual Year 2000 challenges. The Office put in place a government-wide contract, using a BDP approach, with 7 companies that provides for critical Year 2000 services to departments and agencies, as and when they require them. The government committed a minimum of $100 million for this contract, with a ceiling of $1 billion. By using this approach, we have helped government reduce the normal procurement response time by 6 to 8 weeks. As of the end of 1998, departments and agencies had called for more than the initial $100 million minimum in services.
- We also set in place, or are underway with, a variety of other procurement initiatives. We are using several procurement vehicles, including mission-critical systems contracts and national master standing offers for hardware, commercial off-the-shelf software and networking equipment. And we are working to develop a rapid response procurement strategy to meet Year 2000 needs considered to be matters of national security or emergency. We are also working to develop a supply arrangement for providing IT professional services in support of non-mission-critical systems.
- Yet another element of our government-wide effort is our work in setting up the Treasury Board-funded Vendor Information System (VIS), a database of over 5000 Year-2000 compliant software products. The VIS was expanded, using funds from TBS, to incorporate information on embedded building systems, conversion and analysis tools, and telecommunications applications and services in voice, data, and infrastructure. VIS information is accessible via the Internet.
- We continued our active role as part of the government-wide Year 2000 governance structure, through our participation on the government's Year 2000 Project Office, our membership on the Interdepartmental Working Group Interface Sub-Committee and the Assistant Deputy Minister Working Group on Year 2000, our roles as Chair of the Year 2000 Sub-Committee on Telecommunications and Chair of the Embedded Systems Sub-Committee, and our involvement with the Inter-Bank Telecommunications Forum.
- We established six regional Year 2000 Resource centres across the country to provide advice and support to other government departments in evaluation, testing, verification and remedial work on embedded building systems. We are also working at the regional level with other departments and agencies, to establish an inventory and evaluation process for shared telecommunications systems and applications.

In responding to the Year 2000 systems challenge, we have assumed not only ownership of the issues, but also leadership in our services for government. We are on track and on schedule not only to meet the challenge, but also to take advantage of its exciting opportunities.

III. A HEALTHY ECONOMY FOR CANADA

Prosperity for Canadians... a healthy economy... good government... a strong and united Canada... these are the building blocks of the government's agenda as we move toward the new millennium.

The key to the success of this agenda is a healthy, globally competitive economy, where small and large businesses alike can flourish. Helping create the right climate and conditions for Canadian business to succeed in today's fast-paced international economy and to prepare for the knowledge-based economy of the future is a key commitment of the Government of Canada.

Managing more than $8.6 billion a year in contracting opportunities for business makes us a key player in the government's agenda of creating jobs and a healthy economy. Tens of thousands of jobs are created or maintained through these opportunities, particularly for small and medium-size businesses — the engines of growth for Canada.

We worked on several fronts in 1998 to support the government's agenda for a healthy economy through initiatives to increase opportunities for the private sector to do business with government, to help small and medium-size businesses, to promote sustainable development and to help government lead the transformation to the information age and the knowledge-based economy that is the future of Canada.

1. AT WORK FOR BUSINESS

In 1998, we managed more than $8.6 billion in government-wide procurement opportunities, resulting in more than 50,000 contracts, over 85 percent of which were competitively tendered. An increasing percentage of these contract opportunities went to small and medium-size businesses, in every sector, and in every part of Canada — some 65 percent in fiscal year 1997-1998.

To help us deliver our services to clients, we provided nearly $2 billion in professional, technical, materiel and other service opportunities to businesses in architectural, engineering, construction, real property, facilities management, IM/IT, telecommunications, translation, consulting, auditing and other fields.

...Access to Opportunities for Business

We made significant changes and improvements in the way we do business with business in our procurement and contracting activities, to increase the openness, fairness, accessibility and range of government business opportunities available to the private sector across Canada.

- We launched Contracts Canada in 1997 to provide businesses with free access to information via the Internet on government contracting opportunities — on what government buys, and how it buys it.

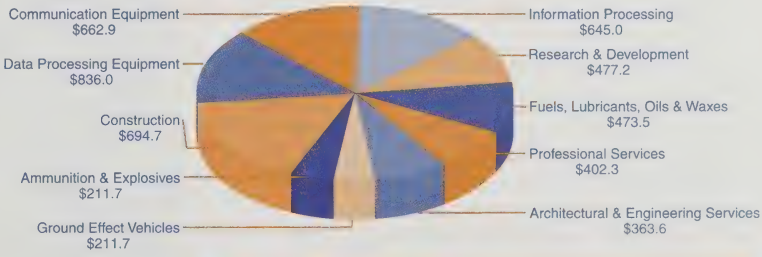


Figure 1:
PWGSC: Opportunities for Business
1997-98 Major Commodities ($ millions)

In 1998, we expanded this partnership from 21 departments to 23. We streamlined the supplier registration process and began a pilot data base of vendor information that is accessible to all government departments and agencies.

We linked our Contracts Canada Internet site to INAC, through its on-line registration facility for Aboriginal businesses, as well as providing links to other relevant government procurement sites.

- We conducted some 220 information seminars for business through our Supplier Promotion Program, covering all aspects of how to do business with the Government of Canada, including 27 for Aboriginal groups and 6 for Francophone audiences outside of Quebec. In addition, we participated in info-fairs, trade shows, exhibits and conferences across Canada to promote government opportunities for business.
- In February, our Minister and the President of the 1,100-member Ordre des évaluateurs agréés du Québec signed an agreement for the provision of appraisal services, for federal government work in the province. This follows a similar agreement signed with the Appraisal Institute of Canada for services in all other parts of Canada, providing the federal government access to national appraisal standards and services.

...Contributions to Government-wide Procurement Reform

We continued to implement improvements in the way in which we conduct our procurement business for government, making significant progress with a range of initiatives that fall under the broad, government-wide umbrella of procurement reform. The procurement reform effort, involving the department, TBS and other major departments, centres on four key areas:

- human resource initiatives — including professional certification in procurement, and other training;
- strategic policy issues and responses to the continually changing policy and legislative framework governing contracting activities;
- the use of BDP approaches — including initiatives to promote the greater use of BDP as the preferred approach for complex procurement; and
- tapping the advantages of electronic commerce solutions for business delivery and services.

Our Business Process Renewal Team in procurement completed a comprehensive analysis of possibilities for improving all aspects of the procurement process.

With representatives from TBS and from major client departments such as National Defence, we organized a number of discussion forums on procurement reform and related issues for other government departments and industry. Among the issues discussed were: new methods of supply for government; alternative forms of delivery for the procurement of complex items; re-engineering of the acquisition process; and the bundling of contracts.

Among some of the procurement initiatives under development and in trial stages in 1998 were:

- a new method of procurement using parallel competitive solicitations for the provision of petroleum products to government;
- a new, fairer process to level the playing field between large and small architectural and engineering firms that involves specifying a small maximum number of projects to be presented so that small and large firms alike are put on an equal evaluation platform;
- developing new performance management and performance measurement methods for contracts related to Major Crown Projects — those exceeding $100 million;
- an innovative long-term standing offer for mobile support equipment acquisition and support; and
- a new design-build approach for the delivery of real property projects.

...WORKING WITH ABORIGINAL BUSINESSES

We continued to provide a high level of support to the government's initiatives in support of First Nations and Aboriginal peoples and businesses across Canada.

- Since April 1, 1998, we have supported the INAC Procurement Strategy for Aboriginal Business (PSAB), with awards of some 103 contracts to Aboriginal firms, including a $25-million standing offer for 5 firms to supply microcomputers, and a $4.2-million standing offer to Winnipeg-area firms, including one Aboriginal company, for informatics professional services.

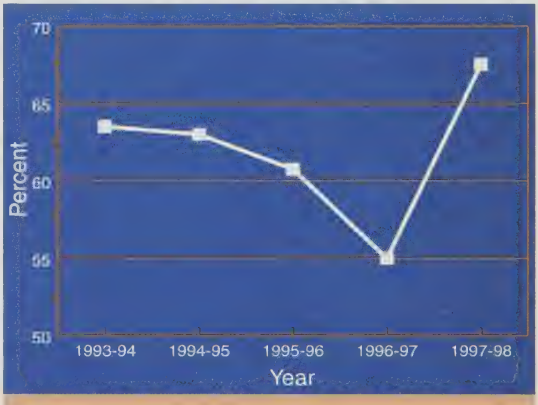


Figure 2:
PWGSC: Support to Small and Medium-size Businesses
Percentage of Contracts to Small Business — 1997-98

In addition to the 27 supplier program seminars we held for Aboriginal businesses, we undertook a variety of other initiatives in support of Aboriginal businesses across the country. For example, in our Western Region alone:

- We attended an Aboriginal Economic Development workshop in Saskatoon with delegates from INAC and Industry Canada, to determine the feasibility of integrating vendor information, including Aboriginal information, held by the three departments, using Industry Canada's *Strategis* data base.
- In March, we participated in a five-day workshop on Building an Economic Base Within the Reserve, held on the Blood Indian Reserve at Stand Off, Alberta.
- We participated in the first National Aboriginal Business Association workshop in Calgary, where Aboriginal companies and associations from all parts of Canada discussed the formation and promotion of partnerships between Aboriginal and non-Aboriginal businesses.
- We worked with 4 Wing Cold Lake, of National Defence, to make Aboriginal groups and businesses aware of employment opportunities on the base. A similar session was given to the Cold Lake First Nation, Fishing Lake Métis Settlement, and the Lake Land Aboriginal Business Association, in May, to outline the PSAB and introduce National Defence and our department to these groups.
- We participated in the Hobbema Trade and Business Show held in Hobbema, Alberta, which was sponsored by the Samson Cree Nation and attended by some 150 businesses from across Alberta.
- In a unique partnership, we took part in an Enoch Cree Nation procurement event, hosted by the Alberta Indian Investment Corporation, to make presentations on procurement and the PSAB and discuss business opportunities.
- We participated in the Materiel Management Institute's pre-workshop training session, Building Relationships with Aboriginal Peoples, providing specialized procurement information based on our experiences in working with Aboriginal peoples on comprehensive land claims and the PSAB.
- In June, we helped to organize a two-day workshop and trade show in Edmonton for Aboriginal businesses and federal government representatives to clarify the PSAB and the roles and responsibilities of everyone involved.
- In August, we met with four First Nations to outline opportunities within Alberta for Aboriginal construction businesses, in both the private sector and in government.
- We took part in the Aboriginal Business Leaders and Entrepreneurs of Winnipeg Aboriginal Business Showcase 1998, giving presentations to almost 200 delegates.
- We also worked with INAC at the First Nations NAFTA International Summit held in Calgary, attended by 250 to 300 Aboriginal businesses from both Canada and the United States.
- Working in partnership with the Assembly of Manitoba Chiefs, in November we launched three unique, two-year pilot projects for Aboriginal training in procurement. The pilot projects include:

PWGSC'S Aboriginal Training Program — in partnership with First Nations:

Providing opportunities for Aboriginal businesses...

helping young people...

maintaining fairness, openness and best-value solutions for Canadians.

- KIKINAWEYENIMÀN — The Internship Pilot Project — to provide Aboriginal Youth and Aboriginal businesses with opportunities to learn various aspects of procurement through three six-month assignments with the department.
- WÀWÀBANDJIGE – Training Opportunities — which allocates up to six places in each of our procurement courses to members of Aboriginal organizations and businesses.
- WÌDÒKÀGEWIN – Temporary Assistance to Aboriginal Businesses and Organizations — under which we make a procurement specialist available for up to three weeks on assignments to help organizations with their procurement-related needs.

This unique program allows us to share our wealth of knowledge and expertise in procurement with Aboriginal businesses and organizations from every part of Canada, while providing opportunities for young people from First Nations.

2. SUSTAINABLE DEVELOPMENT: GOOD FOR BUSINESS, GOOD FOR CANADIANS

Our sustainable development strategy makes major commitments to greening our operations and to protecting and preserving our environment and resources for present and future generations.

As a common service organization, we are also uniquely placed to support the government's sustainable development priorities and help our clients achieve their sustainable development goals.

In 1998, we took a number of steps to continue turning our commitments into action in each of the seven areas of our strategy: land-use management, procurement, waste management, management and disposal of hazardous materials, fleet management, water and energy conservation, and green citizenship.

- We updated our Contaminated Lands Management Strategy to comply with recommendations from the Office of the Auditor General, with management tools developed by the Interdepartmental Contaminated Site Management Working Group, and with our own risk management approach. As well, we updated our Property Transfer Assessment Procedures.

PWGSC's Sustainable Development Strategy:

It's a natural commitment to a healthy environment and sustainable future for Canada and all Canadians.

- We carried out remedial work at a number of sites. For example, on behalf of Environment Canada, we undertook work at the Mould Bay Weather station on Prince Patrick Island, more than 1,000 kilometres north of the Arctic Circle. This involved excavation and relocation of soil contaminated by fuel from storage tanks, capping landfills, and dealing safely with waste PCBs — all under challenging Arctic conditions.
- We received effective project approval for our $81-million, multi-year Environmental Action Plan for Argentia, the former U.S. naval base in Newfoundland.
- In the procurement area, we awarded the contract for the development of an Environmental Information Service to an Aboriginal organization. The new information service will provide procurement staff across government with Internet-based access to a data base of environmentally responsible goods and services.
- We took other steps to "green" our procurement practices. We established standing offers for the supply of environmentally responsible cleaning products and recyclable plastic garbage bags, as well as "green" products such as lamps, batteries, janitorial products, packaging materials, alternative fuel-powered vehicles, office and stationery supplies and recycled paper.
- In the field of non-hazardous waste management, we remained on track with our target of reducing the annual waste sent to landfill to 95 kg per full-time equivalent by the year 2000. This is a decrease of nearly 100 kg over the 1990 level. And, we introduced an enriched recycling program within our own national headquarters and many other buildings. For example, in Quebec, we have multi-materials recycling programs in place in 20 of our major buildings, catching over 65 percent of the total waste of these facilities.
- Under our Real Property Environmental and Technology Development Program, we are establishing practices to reduce solid waste generated from construction, demolition and renovation projects. Pilot projects have been successful, with up to 95 percent of waste being diverted from landfills.
- In the area of hazardous wastes, we are on target with all our programs. PCBs are being phased out of our operations. Since 1996, we have sent some 1,500 tonnes of PCBs for safe destruction, and have another 355 tonnes in secure storage ready for disposal. Over 70 percent of our facilities are now PCB-free. We are also on track with our program to phase out the use of ozone-depleting substances.
- We are "greening" the National Master Specification, a foundation document used by government and the private sector for writing construction specifications. By the end of 1998, we had "greened" an additional 113 of the 650 sections of the Specification, raising the total to 25 percent, up from 6.5 percent in 1997.
- We implemented a process to review the environmental performance of each building in our inventory and identify any potential regulatory violations, so corrective actions can be taken.
- Our Fleetwise initiative was ahead of target in 1998. We continued to rationalize our fleet and optimize the use of alternative transportation fuels. The result was a reduction from 420 vehicles to 316. As well, we now have 19 alternative-fuel vehicles in the reduced fleet.
- We also made progress in water conservation, meeting or exceeding all policy, regulation and code requirements. In addition, we developed a five-phase water management protocol manual for evaluating water usage and implementing reduction measures, which is being used across government.
- We are putting in place an Environmental Management System for the department, that will meet all the requirements of ISO 14004 standards. We have also developed our Departmental Performance Management Framework to structure and track all our environmental commitments, with objectives, tools, and performance indicators for each area of activity.
- And, we launched the Green Citizenship Program for the department, involving every part of the organization in a green network that focuses on employee involvement to maximize environmental consciousness and environmentally responsible behaviour.

...WORKING WITH THE "FBI"

We continued to play a leading role in the implementation of the Federal Buildings Initiative (FBI) of Natural Resources Canada, to help realize energy and water savings in our facilities. By 2000, we will have reduced the cost of our energy consumption by approximately $12 million annually. This will generate about $60 million in private sector investment in our facilities and will create some 1,200 jobs for Canadians, while helping Canadian energy service companies develop leading-edge technologies for use in Canada and internationally.

In addition to energy conservation benefits, these projects help support the government's priorities of reducing harmful emissions and eliminating hazardous materials.

Among the FBI projects are:

- a $500,000 energy refit for Vancouver's most prominent heritage building, the Sinclair Centre;
- renovations in 4 buildings in Alberta, which will result in savings of over $60,000 annually;
- a contract for $450,000 to refit 4 buildings in Winnipeg;
- a $330,000 contract for 3 buildings in Saskatchewan, following on a refit of 3 other buildings that is saving over $60,000 annually;
- over $1.6 million for energy refits for 4 buildings in the greater Toronto area;
- a $1.8 million refit for Place Vincent Massey in Hull, Quebec, the first of its kind, and a major step forward for the FBI, since the building is privately owned and leased by us for use by Environment Canada; and
- two projects in Atlantic Canada, involving everything from building controls and heating, ventilation and air conditioning systems, to retrofitting light fixtures.

3. WORKING FOR THE FUTURE

Our role in government is not focused solely on meeting the needs of today. We are working to help build an economy prepared to meet the needs of the future — the needs of the Information Age and the knowledge-based economy, that are fundamental to a prosperous future for Canada.

...SUPPORTING ELECTRONIC COMMERCE AND ELECTRONIC SERVICE DELIVERY

World leadership in electronic commerce and the Information Highway are critical priorities of the Government of Canada. Electronic commerce is one of the fundamental elements of the government's Connecting Canadians agenda, with its goal of making Canada the most connected nation on earth by the Year 2000 and making the Information Highway infrastructure and society accessible to all Canadians.

Furthermore, electronic commerce technology offers the federal government opportunities to reduce costs and increase efficiencies while re-engineering and delivering services in a more targeted, efficient, interactive and effective way.

Participation by government in the electronic commerce effort is fundamental to its success in Canada, not only in terms of strategic leadership, but also in the importance of its role in providing critical economic leverage — governments in Canada account for nearly 20 percent of Gross Domestic Product.

As the government's common service organization, with major IM/IT infrastructure, procurement, financial management, and access roles, PWGSC has set its goal to be a model user of these technologies, promoting their use in our own operations and in the services we provide across government.

We have made major contributions:

- In the area of our own financial transactions, we increased from 5,000 electronic transactions per month in 1997, to more than 80,000 per month by the end of March in 1998, with major growth forecast over the remainder of the year.

PWGSC: Serving government, business and Canadians with secure electronic commerce services and electronic service delivery solutions:

*** GENet: the government's Information Highway**

*** GENet: Remote Access Services**

*** Government Fibre Network Service**

*** Government Frame Relay Service**

*** Government Message Handling Service**

*** Government Satellite Service**

*** Government Electronic Delivery Infrastructure Service**

*** Government Electronic Directory Service**

*** Government Electronic Mall Infrastructure Service**

*** Secure Applications and Key Management Service**

*** Government Mobile Satellite Service**

*** Service Utility**

*** MERX™ – Government Electronic Tendering Service**

*** Vendor Information Service**

*** Buying Power 2000**

*** Online Informatics Professional Services Marketplace**

*** Direct Deposit**

*** The Government of Canada Primary Internet Site**

*** Publiservice - the government's intranet**

- Direct Deposit continued to grow, moving from some 60 percent to some 64 percent of federal payments over the year — over 100 million payments to Canadians via electronic commerce.
- We are using commercial credit cards in our own operations for procurements by staff, with savings in the order of $20 million over 2 years.
- We have continued our IM/IT and telecommunications infrastructure work, with initiatives ranging from basic transport services, to network services such as GENet, Secure Applications and Key Management Services (SAKMS), Public Key Infrastructure (PKI), and inter-networking services — the foundations of government electronic commerce.
- In October, we introduced our Secure Remote Access solution, based on PKI, to enable government users to access their departmental systems and applications from a distance. Moreover, our SAKMS work has been recognized as a pioneering Government of Canada Pathfinder Project, demonstrating the advantages of electronic service delivery, building trust among users and piloting these new technologies in Canada.
- Our advances in procurement are a pillar of the government-wide electronic commerce initiative — with undertakings in every aspect of our business, from on-line registration for suppliers to providing seamless connections between Contracts Canada and the Government Electronic Tendering Service — MERX™ for businesses, large and small.
- And, in 1998, we began making federal government employee e-mail addresses public, over the Internet, on our Government Electronic Directory Service (GEDS), improving the accessibility of government for Canadians. GEDS receives some 28,000 hits a day, up 25 percent in the past year, with some 60 percent coming from outside government.

...RESEARCH AND INNOVATION IN REAL PROPERTY

In 1998, we conducted over 200 projects in the fields of real property design, investment, operations, maintenance, transfer, accommodation planning and design, regulatory harmonization, and environmental and technology research, both independently and in partnership with government and private industry. Our work targets development of innovations to improve the way we do business in the real property field, and equally important, to transfer the resulting knowledge and new tools to people in the field, to our technology partners and to private industry.

Our achievements in 1998 included:

- using advanced techniques and materials in retrofitting British Columbia federal buildings in seismic upgrading and energy conservation;
- identifying innovative and cost-effective ways of improving fire safety;
- developing and demonstrating building automation strategies to reduce energy use and other costs;
- developing new technologies and approaches for garage repairs that reduce maintenance and overall life-cycle costs;
- participating in a number of initiatives to support "greener" government, such as working with Natural Resources Canada to assess the use of fly ash to replace cement in concrete, resulting in CO2 reductions — a change that will have a significant impact on the construction industry in Canada; and
- partnering with the private sector in developing new technologies and demonstration projects, which have resulted in successful pilots for both energy efficiency and comfort being emulated by the private sector in more than 3 million square feet of office space across Canada.

We also established partnerships with the Biotechnology Research Institute of the National Research Council, the Montreal Centre of Excellence for Environmental Site Remediation, the Société de développement Angus, the environmental research network of Quebec universities and the private sector. The priority areas for collaboration are: soil rehabilitation, risk assessment, green construction and reuse of waste material.

We have completed projects in Quebec to support the government's environmental agenda. Examples include the clean-up of contaminated sites at the Val d'Or, Sept-Îles and Lac-des-Loups airports at the request of Transport Canada, as well as the environmental risk assessment of the Saint-Grégoire Armoury on behalf of National Defence.

As well, we have provided technical assistance for the design and construction of the Technopôle environnemental Angus, located at the former CP Rail Angus Shop site in Montréal, using modern environmental criteria.

...SUPPORT FOR CANADA'S YOUTH

Our success as a society and a nation depends on meeting the needs of Canada's youth, in their education and in their transition to the world of work. We undertook a variety of initiatives in 1998 to support the government's commitment to Canadian youth:

- we made some 530 positions available for summer students, despite continuing overall departmental reductions and restraint;
- we brought in 372 students across the country on co-operative program assignments, well above our target;
- we provided 225 students at our national headquarters with a unique one-day forum to express their views on how we can build and maintain the flexible and responsive workforce we need to meet our future business requirements;

- we recruited 27 trainees as part of the Government of Canada post-secondary recruitment campaign, including 1 in informatics, 5 in financial management, and 21 in procurement, targeting both high priority areas for government, as well as employment equity groups;
- we offered assignments to 15 interns as part of the Federal Sector Youth Internship Program, providing work to unemployed and underemployed young people, all as part of Canada's Youth Employment Strategy;
- we provided Government of Canada call centre services in support of HRDC's Youth Employment Strategy, as part of the government's $2-billion investment in Canada's youth; and
- we undertook a variety of initiatives in support of Aboriginal youth and employment, including: participating in the Aboriginal Career Day at the First Nation Community in Pictou Landing, Nova Scotia; conducting a "job shadow" project in our Atlantic Region where Aboriginal students were invited to our offices to learn more about the work environment; participating in the Interprovincial Association on Native Employment Inc. (IANE) annual conference in Prince Albert, Saskatchewan; organizing a series of events for Aboriginal Awareness Week; developing a registry of Aboriginal employment service providers to facilitate our recruitment activities; preparing promotional materials to highlight our Aboriginal initiatives, for use in post-secondary recruitment campaigns; and, bringing on board the first group of interns under KIKINAWEYENIMÀN — The Internship Pilot Project we launched in partnership with the Assembly of Manitoba Chiefs in November.

...WORKING TO SECURE THE FUTURE OF THE TRANSLATION INDUSTRY

We are committed to protecting the cultural heritage and diversity of Canada, to promoting our national identity, and to fostering the fullest recognition and use of both official languages in Canadian society. Because PWGSC is the department that provides the government with translation, terminology and linguistic services, this gives us a special responsibility to ensure that the future of the translation industry in Canada is secure.

Within five years, more than half of the 200 experienced interpreters used by government to communicate with Canadians in both official languages, and with other nations in many foreign languages, will have retired.

The need to renew this community is clear. To meet the need, we created a unique partnership with the University of Ottawa to meet the long-term need for interpreters in Canada, both for government and Parliament, as well as for the private sector.

We have also signed memoranda of understanding with five Canadian universities — the University of Ottawa, the Université de Québec à Trois Rivières, McGill University, Concordia University, and the Université de Montréal — designed to foster the development and training of translators to meet the needs of government and the translation industry in Canada, and to provide students with job experience and opportunities for translation graduates.

IV. AT WORK ACROSS CANADA

PWGSC is more than just office buildings or contracting or using the latest techniques and technologies to serve government and Canadians.

We are part of communities across Canada, building our future together.

1. BUILDING CANADA

Our work to build the facilities from which government serves the public is one of our most important services for Canadians. In 1998, we undertook construction, renovation and other building projects worth more than $1 billion, creating thousands of jobs in communities across Canada.

PWGSC: Nearly 12,000 people working with Canadians in every part of our country to help build a strong and united Canada.

...IN ATLANTIC CANADA

- In Dartmouth, Nova Scotia we undertook renovations to the Bedford Institute of Oceanography Fisheries Laboratory, including a significant clean-up effort when an infestation of potentially hazardous mould was discovered. As a result, Fisheries and Oceans facilities across the country were reviewed to find and correct similar problems. A similar clean-up was performed at the St. Andrews Biological Station in New Brunswick as a consequence.
- For National Defence, we started a $10-million design/build project in St. John's, Newfoundland for a training facility for the Naval Reserve.
- We developed an agreement with the Canadian Forces Housing Unit of National Defence in Greenwood, Nova Scotia to provide construction services for a $2-million upgrade and renovations.
- We completed a $1.7-million renovation for the Royal Canadian Mounted Police Forensic Laboratory, while ensuring that the lab could maintain its forensic services during the time it was being renovated.
- We undertook the construction, in Gros Morne National Park, Newfoundland, of a $5-million Discovery Centre that will serve as a reception and orientation facility, presenting the unique geological features of this World Heritage Site.
- For National Defence, we undertook a project for the Gagetown Cadet Dormitory Facility in New Brunswick. As a result of our unique value-engineering exercise for this project, involving teams from 3 regions, costs were reduced from $12 million to $9 million.
- We completed a $6.8-million project to renovate the Fredericton Government of Canada Building, six months ahead of schedule. The facility now houses collocated federal and provincial departments, improving accessibility for the public while saving taxpayer dollars.
- We completed a $2.26-million modernization of the Miramichi Government of Canada Building to house the new Firearm Registration Offices of Justice Canada.

...IN QUEBEC AND ONTARIO

- A $6.5-million renovation to the Government of Canada office building at 330 rue de la Gare du Palais in Québec City not only allowed us to reduce office space in line with government objectives, but also resulted in cost reductions of over $800,000 a year. Across the province, we reduced our overall office space by more than 19,000 square metres, bringing our two-year accommodation reduction to some 34,000 square metres. This helped to meet the overall government-wide objective of 10 percent space reduction in office accommodation.
- We undertook the renovation of the East Memorial Building in Ottawa, the new headquarters home of Justice Canada. This project was a model of "green" renovation and heritage conservation, diverting some 89 percent of materials from landfill for use by local recycling firms. We decided to "de-construct" rather than demolish the building, allowing valuable heritage materials such as marble floors and walls to be kept

intact for later use, and other materials to be recycled. In all, some $400,000 in materials was recycled.

- We worked with CorCan Construction on an $8-million redevelopment of the Bath Institution, in Kingston. The project was completed with inmates undertaking the work, allowing them to learn new skills and earn additional income.
- We also completed the final phase of a multi-year program for the retrofit of the Kingston Penitentiary — Canada's oldest penitentiary, dating from 1835. The $39.5-million retrofit involved almost every building, service and facility in the institution.
- We undertook a $45-million project to build the Fenbrook Medium Security Institution in Gravenhurst, Ontario. The design received an American Institute of Architects citation of merit in recognition of its innovations.
- For NavCanada, we managed the project to build a new aircraft control tower at Lester B. Pearson Airport, Canada's busiest airport handling over 30 percent of Canada's air traffic, and 40 percent of its air cargo. The new tower is the second-tallest in Canada at 65.4 metres, and is equipped with state-of-the-art electronics. The project employed trade-based construction management contracts unique to federal government contracting practices.

...IN WESTERN CANADA

- In Manitoba, we completed a $6-million renovation to Corrections Canada's Stony Mountain Institution, north of Winnipeg.
- In Saskatchewan, we finished an $8.5-million addition to the Regional Psychiatric Centre in Saskatoon for Correctional Service of Canada, as well as a $2-million construction project for new detachment buildings in Biggar, and a $1.1-million detachment building project in Punnichy, for the RCMP.
- In Alberta, we finished the $3-million renovation of Environment Canada's Twin Attria facility in Edmonton.
- In the Northwest Territories, we completed an $8-million project for the new RCMP "G" Division Headquarters in Yellowknife.

...IN THE PACIFIC REGION

- We completed the $24-million Revenue Canada Burnaby Tax Services Office in Surrey, an environmentally friendly building that exceeds energy efficiency requirements by as much as 30 percent. The facility, designated as a "green" building because of its innovative environmental features, was chosen as one of three Canadian entries in the international Green Buildings Challenge '98.
- We finished a design-build project of $1.6 million for a new 900-square-metre Canadian Coast Guard hovercraft hangar and maintenance shops in Richmond. The building will house the Coast Guard's new 29-metre, 50-tonne hovercraft.
- In a strategic partnership with public and private sector users, we are transforming the use of federal property at the tip of Annacis Island on the lower mainland. A three-phase plan, developed to collocate the Fraser River Division of Fisheries and Oceans Canada with other public and private sector organizations which require riverfront property, transformed the vacant four-acre site of our former dredging operations. The site will now have a two-storey office building and a secure operations compound for Fisheries and Oceans storage of river vessels, with the remaining part of the site being leased to a private shipping company.
- We worked with INAC to improve water and sewage facilities on reserves in the Pacific Region in Hartley Bay, Port Simpson, Glen Vowell, Kitkatla and Dididaht. The planning and construction of these facilities, using funding from INAC, provided jobs and opportunities for Aboriginal contractors and built new capacity in First Nations administrations.
- As a consequence of the recent disastrous floods in both Quebec and Manitoba, we are overseeing a $1.5-million Flood and Erosion Damage Mitigation Study in British Columbia. The study will develop a risk management and mitigation strategy and provide cost estimates for protection of First Nation lands from flooding and erosion.
- And, we are helping INAC with a phased program of assessment and mitigation of Year 2000 issues related to First Nation infrastructure and buildings at over 300 sites across the province.

...ON PARLIAMENT HILL

Our work on the 12-year restoration of Canada's greatest heritage treasure continued on schedule with:

- completion of the construction of the 4,000-square-metre Centre Block Underground Services facility, providing all vital linkages to City of Ottawa power and other services;
- completion of the Aboriginal People's Committee Room in the Centre Block;
- completion of restoration of the south face of the Centre Block;
- retrofit and upgrading of aqueducts and sewage lines for Parliament Hill;
- construction of a new underground hydro and communications "bunker" under the main stairs at the base of the Peace Tower, to replace aging and undersized electrical and duct bank facilities; and
- the implementation of energy efficiency, water efficiency and expanded recycling programs for all construction, renovation, and Hill operations.

The Centre Block Underground Services construction was an historic project, representing the first new structure on the Hill since the reconstruction of the Centre Block. It required blasting and excavation of bedrock beside and below the Centre Block — without any damage to this heritage building.

2. ACCESS FOR CANADIANS TO THEIR GOVERNMENT

More than ever before, the ability to interact with the public, on an ongoing basis, is essential for government to effectively serve the interests of all Canadians. We are working, not only to tap the exciting potentials of new communications technologies, but also to maintain and improve traditional lines of communications.

In 1998, we undertook many initiatives to promote more responsive communications:

- As part of our Public Access Program services, we introduced initiatives to help increase public awareness and access to the Government of Canada, such as piloting a toll-free number, *1-800-O CANADA* (1-800-622-6232), and one-stop access via the Internet at http://canada.gc.ca
- Drawing on the infrastructure for public access provided by the department, the government is expanding its one-stop access to information for rural Canadians. In a joint venture with HRDC, over 30 departments and agencies are providing key information helpful to rural Canadians for use in information kiosks, to be installed on a trial basis in locations including Post Offices and Community Access Program sites.
- We have provided a number of departments with toll-free 1-800 call centre services to help them provide Canadians with information on initiatives and issues as they unfold, such as: Canada Savings Bonds campaigns with the Bank of Canada; Hepatitis C with Health Canada; Year 2000 initiatives with Industry Canada; the Canada Education Savings Grant Program with HRDC; and the Rural Dialogue initiative with Agriculture and Agri-Food Canada.
- We jointly chaired, with TBS, a committee of various departments and agencies looking at ways and means to support increased federal presence and visibility. The committee recommended standards for all government Internet sites to help Canadians recognize and access government information more easily and consistently.
- The *Vocabulary of Parliament*, the newest publication from the Translation Bureau, was launched in June 1998. This reference tool contains English and French terms, expressions and definitions used in Canada in the fields of politics, law and finance.

PWGSC: Supporting more accessible, responsive government for all Canadians.

- We helped improve communications in remote First Nations communities in northern Ontario, thanks to a series of projects that use our Government Mobile Satellite Services (GMSS) to connect First Nations schools to the Internet the wireless way. As part of Industry Canada's SchoolNet initiative to bring all schools in Canada on line by 2000, we used GMSS solutions to connect 45 Aboriginal school sites in locations that often have no telephone access. Under the initiative, we purchase the equipment and pay usage costs for one year, and split the costs in the second year with the First Nations. After that, communities maintain the site and pay a reduced amount contracted for by GMSS.
- In February, we celebrated Heritage Day with the unveiling of the Canada Wordmark sign on the Guy Favreau Complex in Montréal. The Canada Wordmark program is intended to improve the visibility, presence and accessibility of federal office buildings in centres across Canada, through the installation of Canada Wordmark signs. Working closely with TBS and Canadian Heritage, we have identified a total of more than 50 sites across the country which would benefit Canadians by the increased visibility and presence offered by these signs. We ensure that the signage is appropriate to the character, heritage and needs of each building. By the end of 1998, we had installed 12 signs in centres in each region. The program will be completed by the end of 1999 for our own major facilities. Similar opportunities are being offered to other departments and agencies.

3. HELPING MINORITY COMMUNITIES

In the past year we launched several initiatives to help with the implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*, designed to encourage the development of official language communities in minority situations and enhance the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada. Initiatives throughout the year included:

- the offer of surplus personal computers, in partnership with Industry Canada, to official language associations in minority situations;
- a one-year free subscription to *Actualité terminologique* to 450 minority language community associations;
- a six-month loan of some of our unused space to a Francophone theatre organization, while renovations were being made to their permanent home;

- active participation in the Comité national de développement des ressources humaines de la Francophonie canadienne;
- a partnership with Parks Canada, to help Étoile de l'Acadie in Nova Scotia open its doors in 1998, by providing procurement assistance to the school in finding used furniture, thereby reducing costs; and
- information sessions on how to do business, and how to write an effective proposal, to communities in minority situations.

We received the Award of Recognition for Official Languages, presented by Canadian Heritage, for the quality of our work done within the context of Article 41 of the *Official Languages Act*, to help enhance the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada, and to support and assist their development and foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

4. HONOURING OUR HERITAGE

While we work for the future of Canada, we also remember and honour our heritage and past. In 1998, we had the opportunity to make some significant heritage-related contributions to Canadians.

- Because of major construction in downtown Ottawa, Canada's historic National War Memorial had a stand-in for Remembrance Day celebrations in the nation's capital. Thanks to work from dedicated staff, we constructed a temporary cenotaph that was designed and built in consultation with Veterans Affairs Canada and veterans groups from across the country. The new structure can be used in various locations for commemorative events while the War Memorial is out of service for two years.
- In support of Veterans Affairs Canada, we have undertaken Heritage Conservation Program work in France, including: stone conservation design and repair at the Vimy Monument, using our skilled masons working alongside their counterparts from the Commonwealth War Graves Commission; and completion of the overall site plan for Beaumont-Hamel.
- We took on the translation and revision of a 450-page historical work entitled *The Forges du Saint-Maurice: Beginnings of the Iron and Steel Industry in Canada, 1730 - 1883*. The challenges were considerable since numerous 18th-century French terms which had become obsolete had to be exactly translated with English terms from the same period. Parks Canada, author of the work, was pleased with the results. The book was launched by the Prime Minister in August at the Saint-Maurice Forges.
- In partnership with National Defence, we prepared and launched the French and English versions of the Italian language work *1943: The Road to Ortona*, a 100-page history used in schools in Ortona, Italy to teach students about the liberation of the area during the Second World War. The work focuses on the key role played by Canadian Regiments in the Italian campaign.

5. HELPING PUT CANADA ON THE WORLD STAGE

One in every three jobs in Canada is dependent on trade. Finding ways to support Canadian business on the world scene is a major priority of the Government of Canada. Throughout 1998, we provided wide-ranging support to government and to our clients to increase the presence of Canada and Canadian businesses around the world. Among these activities:

- We supported the APEC Finance Ministers meeting held in Kananaskis, Alberta during May 1998. We helped line up myriad support services, set up and dismantled facilities, arranged transportation for delegates from Calgary Airport, and even met and greeted delegates on their arrival.
- We continued our ongoing interaction with the Department of Public Works of South Africa. The program is working to support the transformation of the South African government through a program of twinning/exchanges. Information has been shared in areas of common interest such as heritage, audit and evaluation, financial management and joint ventures. These exchanges may ultimately lead to joint ventures and improved access for Canadian businesses to the South African market.
- We worked with the Canadian International Development Agency (CIDA) and the Prairie Farm Rehabilitation Administration, for the purchase of computers to be used in the five-year, $20-million project aimed at improving the water quality of the Nile River.
- We are working with Canadian Heritage to commission a design-build firm and project management services, and to provide advisory and quality assurance services, for Canada's pavilion at Expo 2000 in Hanover, Germany.
- Our Digital Simulation Laboratory completed the first phase of the project for the construction of the new Canadian Embassy in Berlin. Based on materials presented by five architectural firms, we produced physical models and virtual reality presentations of each design, on the proposed site. The presentation allowed the jury to interact in real time with each design proposal.

- We played host to an engineering delegation from Vietnam as they toured the replacement bridge between Hawkesbury, Ontario and Grenville, Quebec. The delegation was in Canada as part of a CIDA-sponsored program designed to educate engineers from foreign countries about the environmental considerations of Canadian construction and renovation projects.
- A 12-member delegation of the Beijing Valuation Office came to the department to learn about our role in government and about federal valuation and appraisal systems. The delegation looked into a variety of issues, including our relationships with professional consultants and their associations — most notably the unique relations we have with the Appraisal Institute of Canada and L'Ordre des évaluateurs agréés du Québec.
- To support the Department of Justice's Canada-Ukraine Legislative Drafting Program, we hosted a Ukraine delegation interested in learning about the *Canada Gazette* and its production and distribution practices.
- We are helping Canada host the VIII[e] Sommet de la Francophonie, to be held in Moncton in September 1999, through support to the Organizing Secretariat in procurement, real property, translation and interpretation, and architectural and engineering services.
- We sponsored, along with a number of other federal, provincial and private sector organizations in Canada and the United States, the Third International Conference on Courthouse Design, held in Toronto. The event showcased Canadian leadership and expertise in this field; more than one-third of the speakers were Canadian.

6. PEOPLE HELPING PEOPLE

PWGSC is about more than office buildings or contracting or using the latest technologies. We are about nearly 12,000 people working across the nation — uptown, downtown and on your street — working alongside our neighbours, in our communities, across the land. When disaster strikes, when people most need their government, we are among the first on the scene, lending a helping hand.

News of the Swiss Air Flight 111 tragedy, which claimed the lives of 229 people, shocked the world. We helped the Transportation Safety Board of Canada to secure a communications firm to be on site the morning after the crash. To help with the ongoing investigation, we provided the Board with storage space for flight debris. The project — the construction of two buildings, complete with all services and office equipment in place on Canadian Forces Base Shearwater — was completed in just two and a half weeks. The structures can be dismantled and used again, or can be expanded on site to meet whatever requirements the team may have in its investigation.

When the worst ice storm of the century hit eastern Canada in January, we played a vital role in helping maintain services for the federal government, assisting other agencies and levels of government in speeding relief to the millions of Canadians affected by this disaster, and helping neighbours and friends in our own communities.

Some 5 million people in Ontario, Quebec and New Brunswick fell victim to the most severe power outage in the 100-year history of centralized electric power distribution. Throughout the disaster we played a central role in keeping day-to-day government financial, telecommunications, information systems, supply and emergency support services running for Canadians.

Our first and greatest challenge was to find essential supplies and get them where they were most needed. Within 24 hours, we had rented generators from the United States, found and chartered aircraft, and distributed generators from Saskatchewan, the Yukon, Vancouver and Thunder Bay. All told, we found 400 generators — enough to provide power for 7,000 households. We cut 17 kilometres of heavy duty cable, essential for hooking up generators in devastated communities. And, we found alternative Canadian sources of supply for flu vaccines as supplies had run out in Quebec.

To keep government operations moving, we worked to transfer hundreds of government workers from Hull, Quebec to temporary accommodation in Ottawa, and set up telecommunications, computer access and other essential linkages. We maintained uninterrupted operation of our data centres, essential to the operations of many departments, thanks to back-up, uninterruptable power supplies and contingency plans that kicked in when the disaster started.

We moved our Cash Management operations to Ottawa, so billions of dollars in federal government financial transactions could continue. We kept government payments for Old Age Security, the Child Tax Benefit and others going throughout the emergency — including both Direct Deposit and traditional mail-out cheques — through work-around and contingency plans, from a storm "war room" powered by a generator in an otherwise shut-down office building.

We set up emergency Internet and toll-free information lines on the crisis to keep affected public servants up to date on the status of operations in their departments. And, we provided emergency accommodation — everything from desks to computer connections — to thousands of displaced public servants through emergency office set-up and reallocation of all available surplus space.

Our help moved beyond government, into affected communities. Staff worked night and day to transport, install and repair more than 140 generators for hospitals, shelters, drugstores, food stores, and farmers in Quebec — maintaining essential services for communities without power. We turned Revenue Canada's Training Centre in Rigaud, Quebec into a shelter for 500 people for 10 days — senior citizens' home residents were right beside army officers, people with mobility disabilities and convalescents

were next to loggers from Abitibi and the United States, and linemen from Toronto ate with local residents.

We turned over a federal building in Granby for emergency use, and transformed the Federal Training Centre in Ottawa into a shelter for ice storm victims with environmental illnesses and sensitivities. We made our regional emergency operations centre in Montréal available to the entire federal team supporting the province. We provided accommodation for Quebec's emergency preparedness organization, de-iced buildings, and provided crews to municipalities to clear paths to public buildings.

Our work didn't stop when the power came back on — we sped up payments-in-lieu-of-taxes to more than 60 battered communities in eastern Ontario and Quebec, to help ease the burden of the disastrous storm. More than $70 million in accelerated payments went out to municipalities which received the funds from 10 days to 9 weeks earlier than they normally would have.

People helping people, in time of need.

HOW TO CONTACT US

For more information about PWGSC or to obtain additional copies of this document, contact:

PWGSC
Communications Branch
Tel.: (819) 956-2310
Fax: (819) 956-5417

E-mail: editor@pwgsc.gc.ca

L'aide que nous avons fournie n'était pas uniquement destinée au gouvernement; les collectivités touchées en ont également bénéficié. Des employés ont travaillé jour et nuit pour transporter, installer et réparer plus de 140 génératrices pour les hôpitaux, centres de refuge, pharmacies, épiceries et fermes du Québec — afin de maintenir les services essentiels dans les collectivités privées d'électricité. Nous avons converti le Centre de formation de Revenu Canada, situé à Rigaud, en centre de refuge; celui-ci a hébergé environ 500 personnes pendant 10 jours — des résidants de centres d'accueil pour personnes âgées côtoyaient des officiers de l'armée, des personnes à mobilité réduite, et des malades en convalescence coudoyaient des bûcherons de l'Abitibi et des États-Unis, des monteurs de ligne de Toronto mangeaient à la même table que des résidants de la place.

À Granby, nous avons utilisé un immeuble fédéral pour répondre aux urgences et, à Ottawa, nous avons transformé le Centre fédéral de formation en refuge pour les victimes de la tempête de verglas ayant des maladies ou des intolérances liées au milieu. À Montréal, nous avons mis notre Centre des opérations d'urgence au service de toute l'équipe fédérale qui était chargée de fournir de l'appui à la province. Nous avons hébergé les membres du groupe de préparation en cas d'urgence qui venaient du Québec, déglacé des immeubles et envoyé des équipes dans les municipalités pour nettoyer les voies d'accès aux édifices publics.

Cependant, notre tâche ne s'est pas terminée avec le retour de l'électricité — nous avons devancé le versement des paiements tenant lieu d'impôt à plus de 60 collectivités dévastées de l'est de l'Ontario et du Québec, pour les aider à se remettre des dégâts causés par la tempête de verglas. Ainsi, plus de 70 millions de dollars de paiements ont été versés aux municipalités, de 10 jours à neuf semaines plus tôt que d'habitude.

Dans les moments difficiles, les gens n'hésitent pas à s'entraider.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour plus de renseignements sur TPSGC ou pour obtenir d'autres exemplaires de ce document, s'adresser à :

TPSGC
Direction générale des communications
Téléphone : (819) 956-2310
Télécopieur : (819) 956-5417

Courrier électronique : editor@tpsgc.gc.ca

ment ainsi que sur les systèmes fédéraux d'évaluation et d'estimation. Les membres de la délégation se sont penchés sur divers aspects, notamment sur nos relations avec les experts-conseils et leurs associations, et plus particulièrement sur les relations uniques que nous entretenons avec l'Institut canadien des évaluateurs et l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec.

- Dans le cadre du programme canado-ukrainien de rédaction législative mis de l'avant par le ministère de la Justice, nous avons accueilli une délégation de représentants d'Ukraine qui désiraient se renseigner sur la *Gazette du Canada* ainsi que sur les méthodes de production et de diffusion de cette publication.
- Nous contribuons au *VIII^e Sommet de la Francophonie* qui se tiendra à Moncton, en septembre 1999, en fournissant au secrétariat chargé de l'organisation des services d'achat, de gestion immobilière, de traduction et d'interprétation ainsi que d'architecture et de génie.
- En collaboration avec des organismes fédéraux et provinciaux et des entreprises privées du Canada et des États-Unis, nous avons parrainé la troisième conférence internationale sur la conception des palais de justice, tenue à Toronto. Le fait que plus du tiers des conférenciers étaient des Canadiens témoigne du leadership et de l'expertise du Canada dans ce domaine.

6. DES GENS QUI S'ENTRAIDENT

Le rôle de TPSGC ne se limite pas à fournir des immeubles à bureaux, à attribuer des marchés ou à utiliser des technologies de pointe. Nous sommes environ 12 000 employés partout au Canada — en zone résidentielle, au centre-ville et sur votre rue — qui travaillons avec nos voisins, au sein de nos collectivités. Lorsque des désastres se produisent, quand les gens ont le plus besoin de l'aide du gouvernement, nous sommes parmi les premiers à se rendre sur place pour prêter main-forte.

La tragédie du vol 111 de la Swiss Air, qui a coûté la vie à 229 personnes, a secoué le monde entier. Nous avons aidé le Bureau de la sécurité des transports à trouver une entreprise de communications pouvant se rendre le lendemain matin à l'endroit de l'écrasement. Afin de faciliter l'enquête en cours, nous avons fourni au Bureau des locaux pour entreposer les débris de l'avion. En deux semaines et demie seulement, nous avons construit sur la Base des forces canadiennes Shearwater deux bâtisses, avec matériel de bureau et services complets. Ces installations peuvent être démantelées et réutilisées ou encore laissées sur place et agrandies afin de répondre aux besoins de l'enquête qui se poursuit.

Lorsque la pire tempête de verglas du siècle s'est abattue sur l'est du Canada, en janvier, nous avons joué un rôle de premier plan. En effet, nous avons contribué au maintien des services du gouvernement fédéral et aidé les autres organismes et paliers de gouvernement à secourir rapidement les millions de Canadiennes et de Canadiens touchés par ce désastre. Nous avons aussi aidé nos voisins et nos amis dans chacune de nos collectivités.

Quelque cinq millions de citoyens de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick ont été affectés par la plus importante panne d'électricité à se produire en 100 ans, soit depuis qu'existe le réseau central de distribution d'électricité. Durant cette période, nous avons joué un rôle essentiel en assurant la prestation des services gouvernementaux à la population canadienne, nommément les finances, les télécommunications, les systèmes d'information, l'approvisionnement et le soutien d'urgence.

Notre principal enjeu consistait à trouver les biens essentiels et à les livrer aux endroits où on en avait le plus besoin. En 24 heures, nous avions loué des génératrices des États-Unis, trouvé et nolisé un aéronef pour transporter et distribuer des génératrices fournies par la Saskatchewan, le Yukon, Vancouver et Thunder Bay. Tout compte fait, nous avons trouvé 400 génératrices — ce qui suffisait à alimenter 7000 foyers. Nous avons coupé l'équivalent de 17 kilomètres de câble de grande puissance pour brancher les génératrices dans les communautés dévastées. De plus, nous avons trouvé de nouveaux fournisseurs canadiens de vaccin antigrippal pour contrer la pénurie de ce type de vaccin au Québec.

Afin d'assurer les opérations gouvernementales, nous avons installé temporairement des centaines de fonctionnaires fédéraux de Hull, au Québec, dans des locaux à Ottawa, en Ontario, et avons pris les dispositions nécessaires pour leur fournir des services de télécommunications, des services informatiques et d'autres moyens de communication essentiels. Grâce aux mécanismes de sauvegarde, au système d'alimentation électrique sans interruption et aux plans d'urgence mis de l'avant dès le début de la tempête, nous avons réussi à maintenir le fonctionnement de nos centres de données dont dépendent les activités de nombreux ministères.

Nous avons déménagé nos opérations de gestion de la trésorerie à Ottawa, ce qui a permis de poursuivre les transactions financières du gouvernement, qui représentent des milliards de dollars. Pendant toute la période d'urgence, nous avons continué de verser les prestations de la Sécurité de la vieillesse et les prestations fiscales pour enfants et d'effectuer les versements directs et l'envoi des chèques par la poste. Cela a été possible grâce à des mesures de redressement et d'urgence adoptées par un groupe d'employés travaillant dans un immeuble « sinistré », alimenté par une génératrice.

Pendant la crise du verglas, nous avons offert gratuitement des services Internet et des lignes téléphoniques d'urgence pour tenir les employés du gouvernement au courant de la situation dans leurs ministères respectifs. Nous avons fourni à des milliers de fonctionnaires déplacés des locaux entièrement équipés — allant des bureaux aux raccordements pour ordinateurs — en réaménageant temporairement les locaux déjà utilisés et en réattribuant tous les locaux excédentaires.

- En raison des travaux importants qui sont effectués au centre-ville d'Ottawa, il a fallu créer, en prévision des célébrations du Jour du souvenir dans la capitale nationale, un monument pour remplacer le Monument commémoratif de guerre original. Grâce au travail d'employés dévoués, nous avons érigé un monument commémoratif temporaire, qui a été conçu et produit en collaboration avec le ministère des Anciens Combattants du Canada et des groupes d'anciens combattants de diverses régions du pays. La nouvelle structure pourra être érigée à divers endroits dans le cadre d'événements commémoratifs, pendant les deux années où le Monument commémoratif de guerre du Canada sera inaccessible.
- Nous avons également entrepris des travaux en France dans le cadre d'un programme de conservation du patrimoine, pour le compte du ministère des Anciens Combattants. Nous avons notamment entrepris sur le Monument commémoratif du Canada à Vimy des travaux de conception et de réparation de la pierre. Pour ce projet, nous avons fait appel à nos maçons qualifiés, qui travaillent en collaboration avec leurs homologues de la Commonwealth War Graves Commission. Nous avons également terminé le plan général d'aménagement du Parc commémoratif Beaumont-Hamel.
- Nous nous sommes également chargés de la traduction et de la révision d'une œuvre historique de 460 pages intitulée : *Les Forges du Saint-Maurice : les débuts de l'industrie sidérurgique au Canada, 1730 - 1883*. Le défi était de taille, car de nombreux termes français datant du XVIII^{e} siècle, donc désuets, ont dû être traduits en anglais en utilisant des termes de la même époque. Parcs Canada, auteur de l'ouvrage, était très satisfait des résultats. Le livre a été lancé par le premier ministre au mois d'août aux Forges du Saint-Maurice.
- En collaboration avec la Défense nationale, nous avons rédigé et lancé les versions en français et en anglais d'une œuvre rédigée en italien. Le livre en question est intitulée : *1943 : La route vers Ortona*. Ce livre d'histoire, qui compte une centaine de pages, sera utilisé dans des écoles d'Ortona, en Italie, pour informer les élèves sur la libération de cette région durant la Seconde Guerre mondiale. Le livre porte principalement sur le rôle important qu'ont joué les régiments du Canada pendant la campagne d'Italie.

5. LE CANADA SUR LA SCÈNE MONDIALE

Au Canada, un emploi sur trois est tributaire du commerce. La recherche de moyens pour appuyer les entreprises canadiennes sur la scène internationale est l'une des principales priorités du gouvernement fédéral. En 1998, nous avons fourni diverses formes d'appui au gouvernement et à nos clients, dans le but d'accroître la présence du Canada et des entreprises canadiennes partout dans le monde. Voici quelques-unes des activités réalisées à cet égard.

- Nous avons fourni de l'appui dans le cadre de la rencontre des ministres des Finances des pays membres de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC), tenue à Kananaskis, en Alberta, en mai 1998. Nous avons entre autres contribué à la mise sur pied de toute une gamme de services d'appui, monté et démonté des installations diverses et organisé le transport des délégués depuis l'aéroport de Calgary. Nous avons même accueilli les délégués à leur arrivée.
- Nous avons poursuivi notre programme de collaboration continue avec le ministère des Travaux publics d'Afrique du Sud. Ce programme a pour objet d'appuyer la restructuration du gouvernement sud-africain dans le cadre d'un programme d'échanges et de jumelage. Des renseignements ont été échangés dans des domaines d'intérêt commun, notamment le patrimoine, la vérification et l'évaluation, la gestion financière et les coentreprises. Ces échanges pourraient ultimement donner lieu à la création de coentreprises et ouvrir, pour les entreprises canadiennes, davantage de débouchés sur le marché sud-africain.
- Nous avons travaillé en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et l'Administration du rétablissement agricole des Prairies en vue d'acheter des ordinateurs qui seront utilisés dans le cadre du programme quinquennal d'une valeur de 20 millions de dollars, qui vise à assainir les eaux du Nil.
- Nous travaillons en collaboration avec Patrimoine canadien en vue de passer un marché avec une entreprise qui fournira des services de conception-construction, des services de gestion de projet, de consultation et d'assurance de la qualité pour le pavillon du Canada à Expo 2000, à Hanovre, en Allemagne.
- Notre Laboratoire de simulation numérique a terminé la première phase du projet de construction de la nouvelle Ambassade du Canada à Berlin. À partir de documents fournis par cinq entreprises d'architecture, nous avons dressé des maquettes et présenté pour chacune des modèles de réalité virtuelle dans le site proposé. Ainsi, les membres du comité de sélection ont pu assister à une présentation de chaque modèle en temps réel.
- Nous avons accueilli une délégation d'ingénieurs du Vietnam venus au Canada pour visiter le nouveau pont construit entre Hawkesbury, en Ontario et Grenville, au Québec, qui remplacera l'ancien. Cette visite s'inscrit dans un programme parrainé par l'ACDI pour offrir aux ingénieurs des autres pays de la formation sur les facteurs environnementaux dont il faut tenir compte dans les projets de construction et de rénovation réalisés au Canada.
- Une délégation de 12 représentants du Bureau d'évaluation de Beijing s'est rendue au Ministère pour se renseigner sur le rôle de TPSGC au sein du gouverne-

l'initiative sur le Dialogue rural avec Agriculture et Agroalimentaire Canada.

- Nous avons présidé, conjointement avec le SCT, un comité composé de représentants de divers ministères et organismes qui cherchent des moyens de souligner la présence du gouvernement fédéral et de le mettre davantage en valeur. Le comité a recommandé des normes pour tous les sites Internet du gouvernement, afin d'aider la population canadienne à reconnaître plus facilement l'information provenant du gouvernement fédéral et pour faciliter l'accès à cette information.

TPSGC : Pour un gouvernement plus accessible et plus à l'écoute de la population canadienne.

- Le *Vocabulaire du Parlement*, la publication la plus récente du Bureau de la traduction, a paru en juin 1998. Cet ouvrage de référence contient des termes, des expressions et des définitions, en français et en anglais, qui sont utilisés au Canada dans les domaines de la politique, du droit et des finances.
- Nous avons contribué à améliorer les communications dans les collectivités éloignées des Premières Nations qui vivent dans le nord de l'Ontario, grâce à une série de projets qui font appel à nos Services mobiles par satellite de l'État (SMSE) pour relier, sans fil, les écoles des Premières Nations à Internet. Dans le cadre du projet Rescol d'Industrie Canada, qui vise à brancher toutes les écoles du Canada d'ici l'an 2000, nous avons appliqué des solutions des SMSE pour brancher 45 écoles autochtones situées dans des régions pour la plupart privées de réseau de communication téléphonique. Conformément au projet, nous achetons de l'équipement et nous payons le coût d'utilisation pendant un an. La deuxième année, nous partageons le coût avec les Premières Nations. Par la suite, les collectivités conservent le site et paient un coût réduit négocié par l'entremise des SMSE.
- En février, nous avons célébré la Fête du patrimoine avec le dévoilement de l'affiche du mot-symbole Canada au complexe Guy-Favreau à Montréal. Le programme du mot-symbole Canada a pour but de rendre les immeubles fédéraux plus visibles et de souligner leur présence, ainsi que de faciliter l'accès aux services fédéraux dans des centres situés un peu partout au Canada, grâce à l'installation d'affiches portant le mot-symbole. En collaboration avec le SCT et Patrimoine canadien, nous avons recensé au total plus de 50 endroits au Canada où l'installation de ces affiches profiterait à la population. Nous veillons à ce qu'elles respectent les caractéristiques, la valeur patrimoniale et les besoins de chaque immeuble. Avant la fin de 1998, nous avions installé 12 affiches dans des centres de chaque région. Le programme est en vigueur jusqu'à la fin de 1999 en ce qui touche nos principales installations. D'autres ministères et organismes peuvent profiter d'offres semblables.

3. AIDE AUX MINORITÉS

Dans l'année qui vient de s'écouler, nous avons lancé plusieurs initiatives pour faciliter l'application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, qui a pour but de favoriser l'épanouissement des groupes minoritaires de langue officielle et d'accroître le dynamisme des minorités linguistiques francophones et anglophones au Canada. Voici des exemples d'initiatives entreprises durant l'année :

- Nous avons offert des ordinateurs personnels excédentaires, en collaboration avec Industrie Canada, à des associations de groupes minoritaires de langue officielle.
- Nous avons offert à 450 associations de groupes minoritaires de langue officielle un abonnement d'un an gratuit à *L'Actualité terminologique*.
- Nous avons prêté pour six mois des locaux non utilisés à une organisation théâtrale de langue française pendant que des rénovations étaient effectuées dans ses locaux permanents.
- Nous avons participé activement au Comité national de développement des ressources humaines de la Francophonie canadienne.
- En collaboration avec Parcs Canada, nous avons permis à l'Étoile de l'Acadie en Nouvelle-Écosse d'ouvrir ses portes en 1998 en l'aidant à s'approvisionner en meubles usagés, ce qui a réduit le coût des achats.
- Nous avons donné à des minorités de langue officielle des séances d'information sur la façon de conclure des marchés et de rédiger une proposition intéressante.

Nous avons reçu le Prix d'excellence des langues officielles, remis par Patrimoine canadien, pour la qualité du travail que nous avons accompli en application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Nos travaux ont contribué à accroître le dynamisme des minorités de langue officielle au Canada, à favoriser leur épanouissement et à encourager la reconnaissance et l'utilisation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

4. HOMMAGE À NOTRE PATRIMOINE

Même si nous travaillons pour l'avenir du Canada, nous n'oublions pas pour autant notre patrimoine ni notre passé, sources de fierté. En 1998, nous avons fait des réalisations importantes qui touchaient le patrimoine de la population canadienne.

- En collaboration avec le MAINC, nous avons amélioré les réseaux de distribution d'eau et d'égouts dans les réserves de la Région du Pacifique, soit à Hartley Bay, Port Simpson, Glen Vowell, Kitkatla et Dididaht. Les travaux de planification et de construction de ces installations, réalisés grâce à des fonds du MAINC, ont fourni aux entrepreneurs autochtones des emplois et des occasions d'affaires et ont permis aux administrations des Premières Nations d'acquérir de nouvelles compétences.
- En raison des inondations catastrophiques qui se sont produites récemment au Québec et au Manitoba, nous supervisons la réalisation d'une étude de 1,5 million de dollars sur les mesures d'atténuation des effets de l'érosion et des inondations, qui se déroule en Colombie-Britannique. Cette étude permettra d'élaborer une stratégie de gestion et d'atténuation des risques et fournira des estimations de ce qu'il en coûterait pour protéger les terres des Premières Nations des inondations et de l'érosion.
- Nous aidons aussi le MAINC à réaliser un programme de gestion progressive qui permettra d'évaluer et d'atténuer les problèmes du passage à l'an 2000 susceptibles d'affecter l'infrastructure et les immeubles des Premières Nations, à plus de 300 endroits différents dans la province.

....SUR LA COLLINE DU PARLEMENT

Nos travaux de restauration du plus grand trésor patrimonial du Canada, qui s'étendront sur 12 ans, se poursuivent conformément au calendrier établi, avec :

- la fin des travaux de construction des Services souterrains de l'Édifice du Centre, une installation de 4000 mètres carrés qui assurera tous les liens essentiels avec les services d'électricité et autres de la ville d'Ottawa;
- la fin des travaux d'aménagement de la Salle des peuples autochtones, dans l'Édifice du Centre;
- la fin des travaux de restauration de la façade sud de l'Édifice du Centre;
- la réfection et la modernisation des aqueducs et des canalisations d'égouts de la Colline du Parlement;
- la construction d'un « bunker » pour les services d'électricité et de communications, sous l'escalier principal situé à la base de la Tour de la Paix, afin de remplacer les groupes de canalisations électriques et autres, trop petites et vieillissantes;
- la mise en œuvre de programmes d'efficacité énergétique, de programmes d'économie d'eau et de vastes programmes de recyclage qui s'appliqueront à tous les travaux de construction et de rénovation et aux activités de la Colline du Parlement.

La construction des Services souterrains de l'Édifice du Centre était un projet historique. Celui-ci portait sur l'édification de la première structure à être construite sur la Colline depuis la reconstruction de l'Édifice du Centre. Pour réaliser ce projet, il a fallu dynamiter et excaver la fondation rocheuse qui se trouvait à côté et sous l'Édifice du Centre, et ce, sans endommager cet édifice à valeur patrimoniale.

2. UN GOUVERNEMENT ACCESSIBLE POUR LA POPULATION CANADIENNE

Plus que jamais, le gouvernement doit pouvoir communiquer continuellement avec le public pour être en mesure de servir efficacement les intérêts de la population canadienne. Nous ne travaillons pas dans le seul but d'exploiter les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies de communications, mais également pour maintenir et améliorer nos voies de communication conventionnelles.

En 1998, nous avons entrepris un grand nombre de projets pour favoriser une communication plus ouverte :

- Dans le cadre des services offerts par notre Programme d'accès public, nous avons lancé des initiatives pour mieux faire connaître au grand public le gouvernement du Canada et pour faciliter la communication entre le gouvernement et la population canadienne. Ainsi, nous avons lancé un projet-pilote avec la ligne d'information *1-800-O CANADA* (1-800-622-6232) et avons donné à la population canadienne un accès direct au gouvernement en créant un site Internet dont l'adresse est : http://canada.gc.ca.
- Grâce à l'infrastructure du Ministère qui permet au grand public d'avoir accès à l'information du gouvernement, les Canadiennes et les Canadiens qui vivent dans les régions rurales peuvent maintenant obtenir des renseignements sur leur gouvernement. Dans le cadre d'un projet conjoint avec DRHC, plus de 30 ministères et organismes fournissent des renseignements importants qu'utilisent les Canadiennes et les Canadiens des régions rurales pour des kiosques d'information qui seront installés à titre expérimental dans des endroits comme des bureaux de postes et des locaux du Programme d'accès communautaire.
- Nous avons doté un certain nombre de ministères de services d'appel téléphonique sans frais (1-800) pour les aider à communiquer à la population canadienne des renseignements sur des initiatives et des questions d'intérêt à mesure qu'elles sont connues, par exemple : les campagnes de publicité sur les obligations d'épargne du Canada, avec la Banque du Canada; l'hépatite C avec Santé Canada; les initiatives en prévision de l'an 2000 avec Industrie Canada; le programme de subvention canadienne pour l'épargne-études avec DRHC;

non seulement atteindre les objectifs de réduction de la superficie qu'avait fixés le gouvernement, mais aussi réduire les dépenses annuelles de plus de 800 000 $. À l'échelle de la province, nous avons réduit de plus de 19 000 mètres carrés la superficie des locaux à bureaux que nous occupions, portant ainsi à quelque 34 000 mètres carrés la réduction que nous avons réalisée en deux ans; ce faisant, nous avons contribué à atteindre l'objectif global de réduction de la superficie des locaux à bureaux que le gouvernement avait fixé à 10 %.

- Nous avons entrepris la rénovation de l'Édifice commémoratif de l'Est, à Ottawa, où sera logée la nouvelle administration centrale du ministère de la Justice du Canada. Ce projet de rénovation et de conservation du patrimoine s'est révélé un modèle sur le plan écologique. En effet, environ 89 % des matériaux qui se seraient normalement retrouvés dans les sites d'enfouissement des déchets ont été remis aux entreprises de recyclage de la région afin d'être réutilisés. Nous avons opté pour la « déconstruction » au lieu de la démolition de l'immeuble, ce qui a permis de garder intacts de précieux matériaux à valeur patrimoniale comme les murs et les planchers de marbre en vue d'une utilisation future, et d'autres matériaux pour qu'ils soient recyclés. On évalue à quelque 400 000 $ la valeur des matériaux recyclés.
- En collaboration avec Construction CorCAN, nous avons travaillé à un projet de réaménagement de 8 millions de dollars de l'établissement de Bath, à Kingston. Les détenus de l'établissement ont participé aux travaux, ce qui leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences et de gagner un revenu supplémentaire.
- Nous avons également réalisé la phase finale d'un programme pluriannuel qui portait sur la modernisation du pénitencier de Kingston, le plus ancien au Canada, sa construction remontant à 1835. Dans le cadre de ce projet de 39,5 millions de dollars, presque tous les immeubles, services et installations de l'établissement ont été retouchés.
- Nous avons lancé un projet de 45 millions de dollars pour la construction de l'établissement à sécurité moyenne Fenbrook, à Gravenhurst, en Ontario. Les innovations sur le plan de la conception nous ont valu une mention élogieuse du American Institute of Architects.
- Pour le compte de NavCanada, nous avons géré le projet de construction d'une tour de contrôle à l'aérodrome Lester B. Pearson, l'aérodrome le plus occupé au Canada. En effet, celui-ci gère plus de 30 % de la circulation aérienne au Canada et 40 % du fret aérien du pays. La nouvelle tour de 65,4 mètres est la deuxième en importance au Canada pour ce qui est de sa hauteur; elle contient l'équipement électronique le plus moderne qui soit. Dans le cadre de ce projet, TPSGC a eu recours à des marchés de gestion des travaux établis en fonction des divers métiers de la construction, ce qui est une caractéristique unique des pratiques du gouvernement fédéral en matière de passation de marchés.

...DANS L'OUEST CANADIEN

- Au Manitoba, nous avons rénové, pour le compte du Service correctionnel du Canada, l'établissement de Stony Mountain, au nord de Winnipeg; les travaux ont coûté 6 millions de dollars.
- En Saskatchewan, pour le compte du Service correctionnel du Canada, nous avons terminé la construction d'un agrandissement au centre psychiatrique régional de Saskatoon; les travaux ont coûté 8,5 millions de dollars. Nous avons également réalisé un projet de 2 millions de dollars pour la construction de nouveaux bâtiments pour le détachement de la GRC à Biggar, et un projet semblable de 1,1 million pour le détachement de la GRC à Punnichy.
- En Alberta, nous avons réalisé, au coût de 3 millions de dollars, la rénovation du complexe Twin Attria d'Environnement Canada, à Edmonton.
- Dans les Territoires du Nord-Ouest, nous avons réalisé un projet de 8 millions de dollars pour le nouveau quartier général de la Division « G » de la GRC, à Yellowknife.

...DANS LA RÉGION DU PACIFIQUE

- Nous avons construit à Surrey, pour le compte de Revenu Canada, le Bureau des services fiscaux de Burnaby, au coût de 24 millions de dollars. Il s'agit d'un immeuble sans danger pour l'environnement et qui peut donner un rendement énergétique de 30 % plus élevé que ce qui est exigé. Qualifié d'immeuble « écologique » grâce à ses caractéristiques environnementales innovatrices, il a été l'un des trois immeubles dont la candidature a été soumise à l'occasion de l'activité internationale Défi des bâtiments écologiques 98.
- Nous avons réalisé un projet de conception-construction de 1,6 million de dollars, qui a permis l'édification, à Richmond, d'un hangar de 900 mètres carrés pour abriter le nouvel aéroglisseur de la Garde côtière canadienne et des ateliers d'entretien. Le nouvel aéroglisseur de la Garde côtière pèse 50 tonnes et mesure 29 mètres.
- À la suite d'un partenariat stratégique conclu avec des utilisateurs des secteurs privé et public, nous changeons la vocation des biens immobiliers fédéraux à la pointe de l'île Annacis, dans la vallée du bas Fraser. Un plan en trois étapes, élaboré afin de réunir dans les mêmes locaux la Division de Pêches et Océans Canada responsable du fleuve Fraser et d'autres organismes publics et privés qui ont besoin d'être logés au bord de l'eau, a permis de transformer ce site vacant de quatre acres, qui servait auparavant aux travaux de dragage. Un immeuble de deux étages sera construit sur les lieux, de même qu'une enceinte protégée qui permettra à Pêches et Océans Canada d'arrimer ses embarcations fluviales. Le reste du site sera loué à une entreprise privée de transport maritime.

IV. À L'ŒUVRE AU CANADA

TPSGC ne se limite pas à la gestion d'immeubles à bureaux, à la passation de marchés ou à l'utilisation des techniques et technologies de pointe pour servir le gouvernement et la population canadienne.

Nous faisons partie des collectivités partout au pays et nous bâtissons notre avenir ensemble.

1. BÂTIR LE CANADA

L'un des services les plus importants que TPSGC rend à la population canadienne est de construire les installations qui permettent au gouvernement de bien la servir. En 1998, nous avons entrepris des projets de construction, de rénovation et autres pour une valeur de plus de 1 milliard de dollars, créant ainsi des milliers d'emplois dans les collectivités du Canada.

...DANS L'ATLANTIQUE

- À Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, nous avons rénové le laboratoire des pêches de l'Institut océanographique de Bedford; ce faisant, il nous a fallu procéder à un nettoyage important, après avoir découvert la présence de moisissures susceptibles de présenter un danger. À la suite de cette découverte, les installations de Pêches et Océans ont été examinées partout au pays afin de repérer et de corriger au besoin des problèmes semblables. La Station biologique de St. Andrews, au Nouveau-Brunswick, a subi le même type de nettoyage, à la suite de cet examen.
- Pour la Défense nationale, nous avons lancé à St. John's, à Terre-Neuve, un projet de conception-construction de 10 millions de dollars qui mènera à la création d'un centre de formation pour la Réserve navale.
- À la suite d'une entente conclue avec l'Agence de logement des Forces canadiennes, à Greenwood, en Nouvelle-Écosse, nous avons convenu d'assurer les services de construction dans le cadre de travaux de modernisation et de rénovation d'une valeur de 2 millions de dollars.
- Nous avons rénové, au coût de 1,7 million de dollars, le laboratoire judiciaire de la Gendarmerie royale du Canada, tout en veillant à ce que les services du laboratoire ne soient pas interrompus pendant les rénovations.
- Nous avons entrepris, dans le parc national Gros Morne, à Terre-Neuve, au coût de 5 millions de dollars, la construction d'un Centre de découvertes qui servira de centre d'accueil et d'orientation et où seront expliquées les caractéristiques géologiques exceptionnelles de ce site du patrimoine mondial.

TPSGC : Près de 12 000 personnes travaillant avec la population canadienne du pays tout entier à l'édification d'un Canada fort et uni.

- Pour le compte de la Défense nationale, nous avons entrepris un projet unique à la résidence des cadets de Gagetown, au Nouveau-Brunswick. Grâce à cet exercice technique particulier, auquel ont travaillé des équipes de trois régions différentes, les coûts ont pu être réduits de 12 à 9 millions de dollars.
- Nous avons réalisé, et ce, six mois avant l'échéance prévue, un projet de 6,8 millions de dollars portant sur la rénovation de l'immeuble du gouvernement du Canada à Fredericton. Des ministères fédéraux et provinciaux y partagent maintenant des locaux, ce qui facilite l'accès à leurs services pour la population tout en permettant d'économiser l'argent des contribuables.
- Nous avons modernisé, au coût de 2,26 millions de dollars, l'immeuble du gouvernement du Canada à Miramichi, qui abritera les nouveaux bureaux d'enregistrement des armes à feu du ministère de la Justice du Canada.

...AU QUÉBEC ET EN ONTARIO

- En rénovant, au coût de 6,5 millions de dollars, l'immeuble à bureaux du gouvernement du Canada du 330, rue de la Gare du Palais, à Québec, nous avons pu

...SOUTIEN À LA JEUNESSE DU CANADA

Pour que notre société et notre pays soient florissants, nous devons répondre aux besoins des jeunes en assurant leur formation et leur transition vers le monde du travail. En 1998, nous avons lancé diverses initiatives dans la foulée de l'engagement qu'a pris le gouvernement envers la jeunesse canadienne.

- Nous avons offert 530 postes aux étudiants pendant la période estivale, et ce malgré les compressions générales d'effectifs au Ministère et les contraintes budgétaires.
- Nous avons offert un emploi à 372 étudiants provenant d'un peu partout au pays, dans le cadre de nos programmes coopératifs; ce nombre dépasse largement l'objectif fixé dans ce domaine.
- Nous avons tenu, à l'administration centrale, un forum d'un jour auquel ont participé 225 étudiants qui ont exprimé leur point de vue sur la façon de constituer et de maintenir un effectif souple pour répondre à nos futurs besoins opérationnels.
- Nous avons recruté 27 stagiaires pendant la campagne de recrutement du gouvernement au niveau postsecondaire; de ce nombre, un stagiaire a travaillé en informatique, cinq en gestion financière et 21 dans le domaine des achats. Nos activités de recrutement visaient à répondre à des besoins prioritaires dans certains secteurs et s'adressaient aussi aux groupes désignés dans le cadre de l'équité en matière d'emploi.
- Nous avons offert des affectations à 15 stagiaires, dans le cadre du Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral. Nous avons aussi fourni du travail à des jeunes chômeurs et à des jeunes sous-employés, dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse.
- Nous avons géré, dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse de DRHC, un service d'appels pour le gouvernement du Canada, qui a investi 2 milliards de dollars pour venir en aide à la jeunesse canadienne.
- Nous avons mené diverses initiatives axées sur les jeunes Autochtones et l'emploi, notamment : nous avons participé à une journée d'orientation destinée aux Autochtones de la communauté des Premières Nations, à Pictou Landing (Nouvelle-Écosse); dans la Région de l'Atlantique, des étudiants autochtones sont venus observer des employés de bureau au travail, ce qui leur a permis d'en apprendre davantage sur ce milieu; nous avons participé à la conférence annuelle de l'Interprovincial Association on Native Employment Inc. (IANE), qui se tenait à Prince Albert (Saskatchewan); nous avons organisé une série de manifestations à l'occasion de la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones; nous avons créé un répertoire d'employeurs autochtones, afin de faciliter nos activités de recrutement; nous avons préparé des documents promotionnels pour souligner nos initiatives à l'intention des Autochtones, documents qui seront utilisés dans les campagnes de recrutement d'étudiants du postsecondaire; finalement, nous avons recruté le premier groupe de stagiaires dans le cadre de KIKINAWEYENIMÀN, le projet-pilote de stages pratiques que nous avons lancé en collaboration avec l'Assemblée des chefs du Manitoba, en novembre.

...TRAVAILLER POUR ASSURER L'AVENIR DE L'INDUSTRIE DE LA TRADUCTION

Nous avons à cœur la protection de l'héritage culturel et de la diversité ethnique du Canada, la promotion de notre identité nationale, ainsi que la reconnaissance et l'utilisation des deux langues officielles dans la société canadienne. Comme TPSGC est le ministère qui fournit des services de traduction, de terminologie et de linguistique, il se doit d'assurer l'avenir de l'industrie de la traduction au Canada.

D'ici cinq ans, plus de la moitié des 200 interprètes chevronnés, auxquels le gouvernement fait appel pour communiquer avec la population canadienne dans les deux langues officielles ainsi qu'avec d'autres pays dans de nombreuses langues étrangères, auront pris leur retraite.

Il est clair qu'il faudra renouveler l'effectif des interprètes. À cette fin, nous avons créé un partenariat unique avec l'Université d'Ottawa pour éviter la pénurie d'interprètes au Canada et répondre aux besoins à long terme du gouvernement ou du Parlement, ainsi que du secteur privé.

Nous avons aussi signé un protocole d'entente avec cinq universités canadiennes, à savoir l'Université d'Ottawa, l'Université du Québec à Trois-Rivières, l'Université McGill, l'Université Concordia et l'Université de Montréal, en vue de favoriser la formation et le perfectionnement de traducteurs pour répondre aux besoins du gouvernement et de l'industrie de la traduction au Canada, ainsi que pour permettre à ces étudiants d'acquérir de l'expérience, tout en leur offrant des possibilités d'emploi, une fois leurs études terminées.

- Notre personnel utilise les cartes de crédit commerciales pour effectuer les achats nécessaires à nos opérations, ce qui a permis de réaliser des économies de l'ordre de 20 millions de dollars en deux ans.
- Nous avons continué à travailler à notre infrastructure de GI-TI et à notre infrastructure de télécommunications, en lançant des projets sur les services de transport de base, les services de réseaux comme GENet, le Service d'applications protégées et de gestion des clés (SAPGC), l'Infrastructure des clés publiques (ICP), et les services d'interconnexion des réseaux; ce sont là les fondements du commerce électronique au gouvernement.
- En octobre, nous avons introduit l'Accès protégé à distance, qui est fondé sur l'ICP et qui permet aux utilisateurs du gouvernement d'avoir accès à leurs applications et systèmes ministériels à distance. De plus, notre travail sur le SAPGC a été reconnu comme étant un Projet de reconnaissance du gouvernement du Canada innovateur; il démontrait les avantages de la prestation de services électroniques, gagnait la confiance des utilisateurs et mettait à l'essai ces nouvelles technologies au Canada.
- Nos progrès sur le plan de l'approvisionnement sont la pierre angulaire du commerce électronique au gouvernement. Les projets lancés portent sur tous les aspects de nos activités, depuis l'inscription en direct des fournisseurs jusqu'aux connexions « invisibles » entre Contrats Canada et le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement, c'est-à-dire MERX[MC], pour les petites et les grandes entreprises.
- En 1998, nous avons commencé à publier les adresses électroniques des employés du gouvernement fédéral sur Internet et par le truchement de notre Service d'annuaires gouvernementaux électronique (SAGE), rendant ainsi le gouvernement plus accessible pour la population canadienne. Le SAGE est consulté environ 28 000 fois par jour, et 60 % environ de ces visites proviennent de l'extérieur du gouvernement. Il s'agit là d'une augmentation de 25 % par rapport à l'année dernière.

...RECHERCHE ET INNOVATION DANS LE DOMAINE IMMOBILIER

En 1998, nous avons réalisé plus de 200 projets dans le domaine immobilier, plus particulièrement en ce qui touche la conception, l'investissement, les opérations, l'entretien, le transfert, la planification et la conception des locaux, l'harmonisation des règlements ainsi que la recherche environnementale et technologique, soit de façon indépendante ou en collaboration avec le gouvernement et les entreprises privées. Nous cherchons à innover dans le but d'améliorer nos méthodes d'exécution dans le domaine immobilier et de transférer nos connaissances acquises et de nouveaux outils aux gens en place, à nos partenaires du milieu technologique et à l'industrie.

Voici quelques-unes de nos réalisations en 1998 :

- Nous avons utilisé des techniques et des matériaux perfectionnés dans le réaménagement d'immeubles fédéraux en Colombie-Britannique, afin que ces immeubles répondent aux normes en cas de séisme et qu'ils consomment moins d'énergie.
- Nous avons trouvé des façons novatrices et rentables d'améliorer la sécurité-incendie.
- Nous avons élaboré des stratégies d'automatisation des immeubles en vue de réduire les coûts de l'énergie et d'autres coûts, et nous avons montré comment les appliquer.
- Nous avons élaboré de nouvelles technologies et de nouvelles méthodes en ce qui concerne les travaux de réparation de garages, afin de réduire les coûts d'entretien et les coûts généraux du cycle de vie.
- Nous avons participé à un certain nombre d'initiatives en vue d'appuyer l'« écologisation » du gouvernement; plus précisément, nous avons travaillé avec Ressources naturelles Canada pour évaluer l'utilisation de cendres volantes au lieu du ciment dans les ouvrages en béton, ce qui a permis de réduire les émissions de gaz carbonique. Cette mesure aura des répercussions importantes sur l'industrie de la construction au Canada.
- En partenariat avec le secteur privé, nous avons élaboré de nouvelles technologies et des projets expérimentaux, projets qui ont permis de faire des économies d'énergie et de rendre les locaux plus confortables. D'ailleurs, le secteur privé a repris ces projets dans des locaux à bureaux d'une superficie totale de plus de trois millions de pieds carrés, situés un peu partout au pays.

Nous avons aussi établi des partenariats avec l'Institut de recherche en biotechnologie du Conseil national de recherches du Canada, le Centre d'excellence de Montréal pour l'assainissement environnemental des sites, la Société de développement Angus, le réseau de la recherche environnementale des universités du Québec ainsi qu'avec le secteur privé. Notre travail de collaboration avec ces organismes touchait les secteurs prioritaires suivants : assainissement des sols, évaluation des risques, construction écologique et réutilisation des matériaux de récupération.

Nous avons réalisé des projets au Québec dans le cadre du programme environnemental du gouvernement. Nous avons, entre autres, nettoyé les terrains contaminés des aéroports de Val d'Or, de Sept-Îles et du Lac-des-Loups, à la demande de Transports Canada, et nous avons fait une évaluation des risques liés à l'environnement du manège militaire de Saint-Grégoire, au nom de la Défense nationale.

Nous avons aussi fourni une aide technique pour la conception et la construction du Technopôle environnemental Angus, situé dans les anciennes usines Angus de CP Rail, à Montréal, en se fondant sur des critères environnementaux modernes.

émissions nocives et de l'élimination des matières dangereuses.

Voici quelques-uns des projets entrepris dans le cadre de l'IBF :

- un projet d'amélioration du rendement énergétique de 500 000 $ dans l'édifice d'intérêt patrimonial le plus remarquable de Vancouver, le Sinclair Centre;
- la rénovation de quatre immeubles en Alberta, qui entraînera des économies de plus de 60 000 $ par année;
- un marché de 450 000 $ pour la remise en état de quatre immeubles à Winnipeg;
- un marché de 330 000 $ pour le réaménagement de trois immeubles en Saskatchewan, par suite de la remise en état de trois autres immeubles qui permet d'économiser plus de 60 000 $ par année;
- un projet d'amélioration du rendement énergétique de plus de 1,6 million de dollars dans quatre immeubles de la région du grand Toronto;
- un projet de remise en état de la Place Vincent-Massey à Hull (Québec) au coût de 1,8 million de dollars, une première et une étape importante pour l'IBF, puisque l'immeuble appartient au secteur privé et qu'il est loué par nous pour être utilisé par Environnement Canada;
- deux projets dans la Région de l'Atlantique, allant des systèmes de commandes d'immeuble et des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation à la modernisation des systèmes d'éclairage.

3. TRAVAILLER POUR L'AVENIR

Au gouvernement, le rôle de TPSGC ne vise pas seulement à répondre aux besoins d'aujourd'hui. Nous travaillons à l'édification d'une économie qui sera préparée à répondre aux besoins de l'avenir. La prospérité du Canada dépend de sa capacité à satisfaire les besoins de l'ère de l'information et de l'économie axée sur le savoir.

...SOUTENIR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET LA PRESTATION DE SERVICES ÉLECTRONIQUES

Être à l'avant-garde au niveau mondial sur le plan du commerce électronique et de l'Inforoute est absolument essentiel pour le gouvernement du Canada. Le commerce électronique est un des éléments fondamentaux du programme gouvernemental « Un Canada branché ». En effet, le gouvernement s'est fixé comme but de faire du Canada le pays le plus branché au monde en l'an 2000 et de rendre l'infrastructure et la communauté de l'inforoute accessibles à toute la population canadienne.

En outre, la technologie du commerce électronique donne la possibilité au gouvernement fédéral de réduire les coûts et d'être plus efficace tout en restructurant et en fournissant les services de manière plus ciblée, plus efficiente, plus interactive et efficace.

La participation du gouvernement à l'adoption du commerce électronique est fondamentale pour que celui-ci réussisse au Canada, non seulement en raison de son rôle stratégique sur le plan du leadership, mais aussi parce qu'il est un levier économique crucial : les divers gouvernements au Canada génèrent environ 20 % du produit intérieur brut.

En tant qu'organisme gouvernemental de services communs jouant un rôle important pour ce qui est de l'infrastructure de GI-TI, de l'approvisionnement, de la gestion financière et de l'accès informatique, TPSGC s'est fixé comme but d'être un utilisateur modèle de ces technologies. C'est pourquoi il fait la promotion de leur utilisation dans ses propres opérations et dans les services qu'il fournit à l'ensemble du gouvernement.

Voici les principales contributions de notre ministère :

- Pour ce qui est de nos propres transactions financières, nos transactions électroniques sont passées de 5000 par mois en 1997 à plus de 80 000 par mois à la fin de mars 1998, et ce nombre devrait grandement augmenter d'ici la fin de l'année.
- Le recours au dépôt direct a continué d'augmenter, passant grosso modo de 60 % à 64 % des paiements fédéraux de l'année : plus de 100 millions de paiements sont versés à la population canadienne au moyen du commerce électronique.

TPSGC : Au service du gouvernement, des entreprises et de la population canadienne avec des services de commerce électronique protégés et la prestation de services électroniques :

* **GENet : l'autoroute de l'information du gouvernement**
* **GENet : services d'accès à distance**
* **Service gouvernemental de réseau optique**
* **Service gouvernemental de relais de trames**
* **Service gouvernemental de traitement des messages**
* **Service gouvernemental par satellite**
* **Service d'infrastructure électronique du gouvernement**
* **Service d'annuaires gouvernementaux électroniques**
* **Service d'infrastructure de la galerie marchande électronique du gouvernement**
* **Service d'applications protégées et de gestion des clés**
* **Services mobiles par satellite de l'État**
* **Utilitaires de services**
* **MERX[MC] : service électronique d'appels d'offres du gouvernement**
* **Service d'information sur les fournisseurs**
* **Pouvoir d'achat 2000**
* **Marché en direct des services professionnels en informatique**
* **Dépôt direct**
* **Site Internet principal du gouvernement du Canada**
* **Publiservice : l'intranet du gouvernement**

- Nous avons reçu l'approbation définitive de projet pour notre Plan d'action environnemental pluriannuel de 81 millions de dollars à Argentia, l'ancienne base navale américaine à Terre-Neuve.
- Dans le domaine des achats, nous avons attribué le marché d'établissement d'un service d'information environnementale à une entreprise autochtone. Ce nouveau service permettra au personnel chargé des achats dans toute l'administration fédérale d'avoir accès, grâce à Internet, à une base de données portant sur des biens et services respectueux de l'environnement.
- Nous avons pris d'autres mesures pour « écologiser » nos pratiques d'achat. Nous avons établi des offres à commandes pour l'acquisition de produits de nettoyage et de sacs à déchets en plastique recyclables respectueux de l'environnement ainsi que de produits écologiques comme des lampes, des piles, des produits de nettoyage et d'entretien, des matériaux d'emballage, des véhicules à carburant de remplacement, des fournitures de bureau et de la papeterie, et du papier recyclé.
- Dans le domaine de la gestion des déchets non dangereux, nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif consistant à réduire à 95 kilogrammes par équivalent temps plein, d'ici l'an 2000, la quantité de déchets que nous envoyons chaque année aux sites d'enfouissement publics. Il s'agit d'une diminution de près de 100 kilogrammes par rapport à 1990. Nous avons aussi mis en place un programme de recyclage enrichi à notre propre administration centrale et dans de nombreux autres immeubles. Au Québec, par exemple, nous avons des programmes de recyclage de matériaux multiples en place dans 20 de nos principaux immeubles, qui permettent de récupérer plus de 65 % des déchets de ces installations.
- Dans le cadre du programme de développement environnemental et technologique de nos Services immobiliers, nous établissons des pratiques visant à réduire la quantité de déchets solides générés par les projets de construction, de démolition et de rénovation. Les projets-pilotes que nous avons entrepris ont été couronnés de succès et ont permis que jusqu'à 95 % des déchets ne soient pas envoyés aux sites d'enfouissement publics.
- En ce qui concerne les déchets dangereux, tous nos programmes sont conformes au calendrier établi. Les BPC sont progressivement éliminés de nos opérations. Depuis 1996, nous avons fait détruire de façon sécuritaire quelque 1500 tonnes de BPC et nous avons en stockage sécuritaire 355 tonnes prêtes à être détruites. Plus de 70 % de nos installations ne contiennent plus de BPC. Nous respectons également les délais prévus quant à notre programme d'élimination progressive de l'utilisation des substances appauvrissant la couche d'ozone.
- Nous « écologisons » le Devis directeur national, un document fondamental utilisé par le gouvernement et le secteur privé pour la rédaction de devis de construction. À la fin de 1998, nous avions « écologisé » un groupe additionnel de 113 des 650 articles du Devis, portant ainsi le total à 25 %, en hausse par rapport à 6,5 % en 1997.
- Nous avons mis en œuvre un processus permettant d'examiner la performance environnementale de chaque immeuble figurant dans notre inventaire et de repérer toute infraction possible aux règlements afin que des mesures correctives puissent être prises.
- Notre projet ÉcoRoute était en avance sur son objectif en 1998. Nous avons continué à rationaliser notre parc automobile et à optimiser l'utilisation de carburants de remplacement. Le nombre de véhicules a ainsi été ramené de 420 à 316. En outre, le parc réduit compte maintenant 19 véhicules utilisant des carburants de remplacement.
- Nous avons aussi accompli des progrès pour la conservation de l'eau, en répondant à toutes les exigences prévues par les politiques, les règlements et les codes ou en les dépassant. De plus, nous avons élaboré un protocole de gestion de l'eau en cinq étapes, lequel protocole est en usage dans toute l'administration fédérale, pour évaluer l'utilisation de l'eau et mettre en œuvre des mesures de réduction.
- Nous mettons en place au Ministère un Système de gestion de l'environnement qui répondra à toutes les exigences de la norme ISO 14004. Nous avons aussi élaboré notre Cadre de gestion du rendement du Ministère afin de structurer et de suivre tous nos engagements environnementaux, en nous dotant d'objectifs, d'outils et d'indicateurs de rendement pour chaque secteur d'activité.
- En outre, nous avons lancé le Programme d'écocivisme du Ministère, lequel inclut chaque partie de l'organisation dans un réseau d'écocivisme qui fait appel à la participation des employés pour maximiser la sensibilisation à l'environnement et le comportement respectueux de l'environnement.

...MISE EN APPLICATION DE L'IBF

Nous avons continué à jouer un rôle prépondérant dans la mise en application de l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) de Ressources naturelles Canada afin de nous aider à réaliser des économies d'eau et d'énergie dans nos installations. D'ici l'an 2000, nous aurons réduit d'environ 12 millions de dollars par année le coût de notre consommation d'énergie. Ceci permettra de générer pour environ 60 millions de dollars d'investissements du secteur privé dans nos installations et de créer quelque 1200 emplois pour la population canadienne, tout en aidant les entreprises canadiennes de services énergétiques à développer des technologies de pointe à utiliser au Canada et à l'étranger.

En plus d'offrir des avantages en matière d'économie d'énergie, les projets entrepris nous aident à mettre en œuvre les priorités du gouvernement au titre de la réduction des

- lancé, en novembre, en collaboration avec l'Assemblée des chefs du Manitoba trois projets-pilotes spéciaux de deux ans qui portent sur la formation des Autochtones dans le domaine des achats. Ces trois projets-pilotes sont décrits ci-après :

Programme de formation pour les Autochtones de TPSGC — Partenariat avec les Premières Nations :

Fournir des débouchés aux entreprises autochtones...

Aider les jeunes...

Continuer d'opter pour les meilleures solutions possibles tout en appliquant les principes d'équité et d'ouverture pour la population canadienne.

- KIKINAWEYENIMÀN — Projet-pilote de stages pratiques : Donner aux jeunes Autochtones et aux entreprises autochtones l'occasion d'étudier différents aspects des achats dans le cadre de trois affectations de six mois au sein du Ministère.
- WÀWÀBANDJIGE — Projet de possibilités de formation : Réserver pour les organisations et entreprises autochtones jusqu'à six places dans chacun de nos cours sur les achats.
- WÌDÒKÀGEWIN — Projet d'aide temporaire aux entreprises et aux organisations autochtones : Mettre un spécialiste des achats à la disposition des organisations pour une période maximale de trois semaines, afin de les aider à répondre à leurs besoins en matière d'achats.

Le programme présenté ci-dessus est unique en son genre. Il nous permet de partager nos connaissances dans le domaine des achats avec les entreprises et les organisations autochtones partout au pays et de leur faire profiter de notre savoir-faire dans ce domaine, et ce, tout en offrant des débouchés aux jeunes des Premières Nations.

2. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : AVANTAGEUX POUR L'ENTREPRISE ET LA POPULATION CANADIENNE

Notre stratégie de développement durable prévoit d'importants engagements pour ce qui touche l'écologisation de nos activités ainsi que la protection et la préservation de notre environnement et de nos ressources pour la génération actuelle et les générations futures.

À titre d'organisme de services communs, nous sommes également très bien placés pour appuyer le gouvernement dans ses priorités de développement durable et pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs en la matière.

En 1998, nous avons adopté un certain nombre de mesures pour continuer à réaliser nos engagements dans chacun des sept secteurs de notre stratégie : gestion de l'aménagement du territoire, achats, gestion des déchets, gestion et élimination des matières dangereuses, gestion du parc de véhicules, conservation de l'eau et économie de l'énergie et écocivisme.

- Nous avons mis à jour notre Stratégie de gestion des terrains contaminés afin de nous conformer aux recommandations du Bureau du vérificateur général, aux outils de gestion mis au point par le Groupe de travail interministériel sur la gestion des sites contaminés, et à notre propre approche de la gestion des risques. De plus, nous avons mis à jour nos procédures d'évaluation du transfert de propriétés.

La Stratégie de développement durable de TPSGC témoigne de notre engagement à assurer un environnement sain et un avenir durable pour le Canada et la population canadienne.

- Nous avons réalisé des travaux d'assainissement de plusieurs sites. Par exemple, pour le compte d'Environnement Canada, nous avons entrepris des travaux à la station météorologique de Mould Bay sur l'île Prince-Patrick, plus de 1000 kilomètres au nord du cercle polaire arctique. Ces travaux comprenaient l'extraction et le déplacement de sols contaminés par du combustible émanant de réservoirs de stockage, le recouvrement de sites d'enfouissement publics et le traitement sécuritaire des déchets contenant des BPC — le tout dans des conditions arctiques rigoureuses.

...TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LES ENTREPRISES AUTOCHTONES

Nous avons continué de fournir un soutien de haut niveau pour les initiatives du gouvernement qui viennent appuyer les Premières Nations, les Autochtones et les entreprises autochtones partout au pays.

- Depuis le 1er avril 1998, nous appuyons la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) du MAINC. Nous avons en effet conclu avec des entreprises autochtones quelque 103 marchés, y compris une offre à commandes de 25 millions de dollars établie avec cinq entreprises et prévoyant la fourniture de micro-ordinateurs ainsi qu'une offre à commandes de 4,2 millions de dollars établie avec des entreprises de la région de Winnipeg (dont une entreprise autochtone) et portant sur la fourniture de services professionnels en informatique.

En plus d'organiser 27 colloques à l'intention des entreprises autochtones dans le cadre du programme des fournisseurs, nous avons entrepris de nombreuses initiatives pour appuyer les entreprises autochtones dans tout le pays. Par exemple, pour la seule Région de l'Ouest, nous avons :

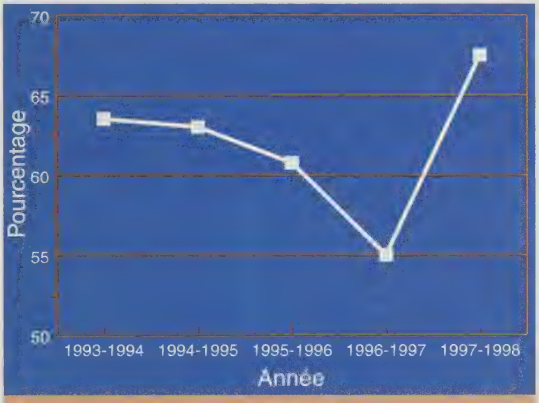


Tableau 2 :
Soutien de TPSGC aux petites et moyennes entreprises
Pourcentage des marchés accordés aux petites entreprises — 1997-1998

- participé, à Saskatoon, à un atelier sur le développement économique des Autochtones, avec des représentants du MAINC et d'Industrie Canada, afin de déterminer s'il est possible de rassembler, au moyen de la base de données *Strategis* d'Industrie Canada, les renseignements sur les fournisseurs (y compris ceux sur les fournisseurs autochtones) détenus par TPSGC et les deux autres ministères;
- participé, en mars, à un atelier de cinq jours sur l'établissement d'une assise économique dans la réserve, atelier qui a été organisé par la Blood Indian Reserve et qui a eu lieu à Stand Off, en Alberta;
- participé, à Calgary, au premier atelier de la National Aboriginal Business Association, dans le cadre duquel des représentants des entreprises et des associations autochtones provenant de toutes les régions du pays ont discuté de la création et de la promotion de partenariats entre les entreprises autochtones et les entreprises non autochtones;
- travaillé en collaboration avec la 4e Escadre du ministère de la Défense nationale située à Cold Lake, pour renseigner les groupes et les entreprises autochtones sur les possibilités d'emploi à la Base; on a aussi tenu, en mai, une séance d'information semblable à l'intention de la Première Nation de Cold Lake, des établissements métis de Fishing Lake, et de la Lake Land Aboriginal Business Association, afin de leur donner des renseignements sur la SAEA, sur le ministère de la Défense nationale et sur notre ministère;
- participé à la foire commerciale de Hobbema en Alberta, qui était parrainée par la Nation crie de Samson et à laquelle ont participé quelque 150 entreprises de l'Alberta;
- pris part, dans le cadre d'un partenariat unique en son genre, à un événement sur les achats, organisé par la Nation crie d'Enoch et parrainé par la Alberta Indian Investment Corporation, où nous avons fait des exposés sur les achats et sur la SAEA et discuté des occasions d'affaires;
- participé à une séance de préparation aux ateliers, portant sur l'établissement de relations d'affaires avec les Autochtones et organisée par l'Institut de la gestion du matériel, afin de donner aux participants des renseignements spécialisés sur les achats en s'appuyant sur notre expérience de travail avec les Autochtones pour ce qui est des revendications territoriales globales et de la SAEA;
- participé, en juin, à l'organisation d'un atelier et d'une foire commerciale de deux jours à Edmonton, à l'intention des entreprises autochtones et des représentants du gouvernement fédéral, en vue d'apporter des précisions sur la SAEA et sur les rôles et les responsabilités de chacun des intervenants;
- rencontré, en août, des représentants de quatre Premières Nations, afin de les renseigner sur les occasions d'affaires des secteurs privé et public en Alberta pour les entreprises autochtones de construction;
- participé au salon des entreprises autochtones de Winnipeg de 1998, destiné aux dirigeants d'entreprises et aux entrepreneurs autochtones, où nous avons présenté des exposés à près de 200 délégués;
- travaillé en collaboration avec le MAINC pour le sommet international des Premières Nations sur l'ALENA, qui a eu lieu à Calgary et auquel ont participé des représentants de 250 à 300 entreprises autochtones du Canada et des États-Unis;

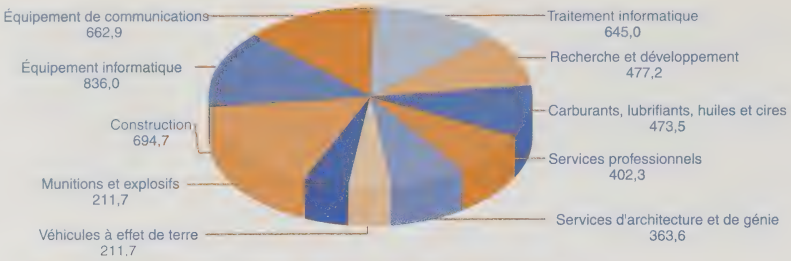


Tableau 1 :
TPSGC : Perspectives pour l'entreprise
Principaux produits en 1997-1998 (en millions de dollars)

ministères et organismes du gouvernement peuvent accéder.

Nous avons créé un lien entre le site Internet de Contrats Canada et le MAINC pour l'enregistrement en ligne des entreprises autochtones, et nous avons créé des liens vers d'autres sites du gouvernement sur les achats.

- Dans le cadre de notre Programme de promotion des fournisseurs, nous avons oganisé quelque 220 séances d'information à l'intention des entreprises. Ces séances avaient pour objet d'expliquer en détail la marche à suivre pour faire affaire avec le gouvernement du Canada. Des 220 séances, 27 ont été données à des groupes autochtones et six à des groupes francophones se trouvant à l'extérieur du Québec. De plus, nous avons participé à des foires-info, à des salons, à des expositions et à des conférences partout au Canada dans le but de promouvoir les occasions d'affaires du gouvernement.
- En février, notre ministre et le président de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec (lequel ordre compte 1100 membres) ont signé un accord qui prévoit la prestation de services d'évaluation des travaux du gouvernement réalisés dans la province de Québec. Cet accord a été ratifié après l'entente conclue entre le gouvernement et l'Institut canadien des évaluateurs pour la prestation de services semblables ailleurs au Canada. Le gouvernement fédéral a désormais accès aux normes nationales et aux services nationaux d'évaluation.

...Participation à la réforme des achats à l'échelle du gouvernement

Nous avons continué d'améliorer les processus que nous utilisons pour effectuer les achats du gouvernement, ce qui nous a permis de réaliser d'importants progrès à l'égard de l'ensemble des initiatives visées par la vaste réforme des achats entreprise à l'échelle du gouvernement. Dans le cadre de cette réforme, notre ministère, le SCT et les autres ministères importants qui participent à celle-ci ont mis l'accent sur les quatre secteurs suivants :

- les initiatives touchant les ressources humaines, p. ex., les initiatives liées à l'accréditation professionnelle et à la formation;
- les questions stratégiques en matière de politique et les solutions au caractère perpétuellement changeant du cadre stratégique et législatif régissant les activités de passation de marchés;
- le recours aux AAR, p. ex., les initiatives qui font la promotion des AAR pour les projets d'achat complexes;
- la promotion des avantages qu'offre le commerce électronique dans la réalisation de programmes et la prestation de services.

Notre équipe chargée du renouvellement des opérations dans le domaine des achats a effectué une analyse complète des options qui permettraient d'améliorer l'ensemble des processus d'achat.

En collaboration avec des représentants du SCT et d'autres ministères clients importants (comme la Défense nationale), nous avons organisé des forums de discussion sur la réforme des achats et sur les questions connexes, à l'intention du secteur privé et des autres ministères. Parmi les questions qui ont fait l'objet de discussions, il y a : les nouvelles méthodes d'approvisionnement au gouvernement; les autres formes de prestation de services pour les projets complexes; la restructuration des processus d'acquisition; le recours aux marchés regroupés.

Parmi les initiatives liées aux achats qu'on a élaborées ou mises à l'essai en 1998, citons :

- le recours à une nouvelle méthode d'achat, qui prévoit l'utilisation d'appels d'offres parallèles en vue de l'acquisition de produits pétroliers;
- l'utilisation d'un nouveau processus, plus équitable, qui permet de donner aux petites et aux grandes entreprises d'architecture et de génie des chances égales en prévoyant la présentation d'un petit nombre maximal de projets;
- l'élaboration de nouvelles méthodes de gestion et de mesure du rendement pour les marchés liés aux grands projets de l'État, c'est-à-dire aux projets dont la valeur est supérieure à 100 millions de dollars;
- l'établissement d'une offre à commandes à long terme innovatrice, qui prévoit la fourniture de matériel roulant et de services connexes;
- le recours à une nouvelle méthode de conception-construction pour les projets immobiliers.

III. UNE ÉCONOMIE SAINE POUR LE CANADA

La prospérité pour la population canadienne... Une économie saine... Un bon gouvernement... Un Canada fort et uni... Ainsi pourrait-on résumer les principaux éléments du programme du gouvernement à la veille du nouveau millénaire.

La clé de la réussite : une économie saine, concurrentielle à l'échelle mondiale, où les petites et les grandes entreprises peuvent se développer.

Les principaux engagements du gouvernement du Canada : faire en sorte que le climat et les conditions permettent aux entreprises canadiennes de réussir dans une économie internationale qui évolue très rapidement et préparer le terrain à l'établissement d'une économie axée sur les connaissances.

Chaque année, TPSGC gère plus de 8,6 milliards de dollars en projets de marchés, ce qui fait de lui un joueur important dans le cadre du programme du gouvernement, qui est de créer des emplois et d'assainir l'économie. Ces projets de marchés permettent de créer et de conserver des dizaines de milliers d'emplois dans des entreprises, plus particulièrement dans de petites et moyennes entreprises, lesquelles constituent la force motrice de la croissance de l'économie au Canada.

En 1998, nous avons travaillé sur plusieurs plans, afin d'appuyer le gouvernement dans son intention d'assainir l'économie au moyen d'initiatives permettant : de multiplier les occasions d'affaires; d'apporter une aide aux petites et aux moyennes entreprises; de favoriser le développement durable; d'entreprendre les transformations qui s'imposent dans le contexte de l'ère de l'information et d'une économie de plus en plus axée sur les connaissances.

1. TRAVAILLER POUR LES ENTREPRISES

En 1998, nous avons géré plus de 8,6 milliards de dollars en projets de marchés, ce qui a donné lieu à l'attribution de plus de 50 000 marchés, dont plus de 85 % ont été attribués à la suite d'appels d'offres. Par rapport aux années antérieures, les petites et moyennes entreprises de tous les secteurs, partout au Canada, se sont vu attribuer une plus grande proportion (65 % au cours de l'exercice 1997-1998) de ces marchés.

Pour pouvoir offrir à nos clients les services convenus, nous avons attribué des marchés de services professionnels et techniques, de services liés à du matériel et d'autres services, pour une valeur totale de presque 2 milliards de dollars, à des entreprises spécialisées en architecture, en génie, en construction, en services immobiliers, en gestion d'installations, en GI-TI, en télécommunications, en traduction, en consultation, en vérification et dans d'autres domaines.

...Accès des entreprises aux occasions d'affaires

Nous avons apporté des modifications et des améliorations importantes aux processus que nous utilisons dans le cadre de nos activités d'achat et de passation de marchés, ce qui nous a permis de rendre ces processus plus transparents et plus équitables, de mieux faire connaître les projets de marchés et de multiplier les occasions d'affaires.

- En 1997, nous avons lancé l'initiative Contrats Canada, pour permettre aux entreprises d'accéder gratuitement sur Internet à de l'information sur les achats du gouvernement et les méthodes que ce dernier utilise pour réaliser ses achats.

  En 1998, nous avons étendu ce partenariat en faisant passer de 21 à 23 le nombre de ministères qui participent à cette initiative. Nous avons aussi rationalisé le processus d'enregistrement des fournisseurs et commencé à créer une base de données pilote contenant de l'information sur les fournisseurs, à laquelle tous les

commerce et de l'équipement de réseau. Et nous travaillons à élaborer une stratégie de réponse rapide qui permettra de satisfaire à des besoins relatifs à l'an 2000 qui sont considérés comme essentiels à la sécurité nationale ou comme répondant à des situations d'urgence. Nous élaborons également un arrangement en matière d'approvisionnement grâce auquel il sera possible d'obtenir des services professionnels en TI pour le soutien de systèmes non essentiels à la mission.

- Un autre élément de nos efforts à l'échelle de l'administration fédérale est l'établissement du Système d'information sur les fournisseurs (SIF), financé par le Conseil du Trésor, une base de données comprenant plus de 5000 produits logiciels conformes aux normes de l'an 2000. Le SIF a été élargi, à l'aide de fonds du SCT, pour comprendre de l'information sur les systèmes d'immeuble intégrés, les outils de conversion et d'analyse, ainsi que les applications et services de télécommunications sur la transmission de la voix et des données et sur l'infrastructure. L'information qui figure dans le SIF est accessible par Internet.
- Nous avons continué à jouer un rôle actif dans le cadre de la structure de régie de l'an 2000 à l'échelle du gouvernement, par notre participation au Bureau du projet de l'an 2000 du gouvernement, notre contribution en tant que membre du Sous-comité des interfaces du Groupe de travail interministériel et du Groupe de travail du sous-ministre adjoint sur l'an 2000, notre rôle comme président du Sous-comité de l'an 2000 sur les télécommunications et du Sous-comité des systèmes intégrés, et notre participation au Forum interbanques sur les télécommunications.
- Nous avons établi, dans tout le pays, six centres régionaux de ressources pour l'an 2000 qui offriront conseils et soutien aux autres ministères dans l'évaluation, la mise à l'essai, la vérification et la remise en état des systèmes d'immeuble intégrés. Nous collaborons également, au niveau régional, avec d'autres ministères et organismes afin de répertorier les systèmes et applications partagés de télécommunications et d'établir un processus qui permettra de les évaluer.

En relevant le défi des systèmes de l'an 2000, nous avons non seulement pris en charge les problèmes, mais aussi assumé un leadership dans les services que nous offrons au gouvernement. Nous sommes en bonne voie non seulement de relever le défi dans les délais prescrits, mais également de tirer profit des possibilités emballantes qu'il suscite.

En outre, nous sommes chargés d'assurer la conformité aux normes des bureaux régionaux des ministres, de nos propres systèmes ministériels (322 systèmes actifs), des systèmes de télécommunications dont nous assurons la gestion ou le courtage (quelque 1069) et d'environ 3600 systèmes d'immeuble intégrés dans les installations qui nous appartiennent ou que nous gérons.

Pour relever le défi, nous avons mis sur pied un Bureau du projet de l'an 2000 qui fonctionne pleinement depuis 1996 et qui assure la coordination, la planification, l'intégration, le contrôle et la surveillance des activités du Ministère. Nous avons également consacré près de 80 millions de dollars au soutien des travaux relatifs aux normes de l'an 2000.

Depuis, nous avons franchi toutes les étapes et atteint tous les objectifs de nos projets.

- Dans l'ensemble, en décembre 1998, plus de 83 % des travaux touchant nos systèmes de gestion de GI-TI étaient achevés, et il en était de même pour 75 % des travaux touchant nos systèmes d'immeuble. Tous les systèmes étaient en bonne voie d'être testés, certifiés et mis au point au plus tard dans les délais impartis pour l'ensemble de l'administration fédérale.
- À la fin de 1998, les travaux de mise à l'essai, de conversion et de certification des 34 sous-systèmes qui soutiennent nos systèmes essentiels à la mission de l'administration fédérale avaient été réalisés à l'intérieur des délais prévus ou avant l'échéance.
- Notre fonction de receveur général, qui comporte plusieurs sous-systèmes essentiels à la mission, comme le Système normalisé des paiements et le Système central de comptabilité, est en avance sur l'objectif. Le Système central de gestion des rapports financiers et les autres petits systèmes de paiements et de services bancaires sont en bonne voie d'être modifiés, testés et certifiés d'ici le 31 mars 1999. Notre système de paye de la fonction publique devrait également être prêt avant l'échéance.
- Parmi nos applications ministérielles essentielles à la mission qui doivent faire l'objet d'une conversion (il y en a plus de 50), 16 étaient accréditées à la fin de décembre et toutes les autres sont en bonne voie d'être accréditées d'ici août 1999.
- Nos progrès jusqu'à maintenant nous ont permis d'accélérer l'exécution de notre plan intégré en réduisant d'un mois complet le délai original prévu pour la modification, la mise à l'essai, la certification et la mise en œuvre de tous nos systèmes d'information conformes aux normes de l'an 2000.
- Nous avons établi et incorporé dans notre plan intégré une configuration complète de toutes les interdépendances de nos SEMAF et d'autres systèmes du gouvernement et du secteur privé. De plus, nous avons élaboré des plans d'atténuation des risques et des plans d'urgence pour tous nos SEMAF.
- Nous avons mis en place une importante fonction de laboratoire d'essai et nous avons fixé pour chaque application et chaque système un délai précis de mise à l'essai. Cela nous a donné une souplesse suffisante pour réagir à tous les changements imprévus et pour accélérer la mise à l'essai.
- Dans le secteur des télécommunications, nous avons dressé un inventaire des services et de leurs composantes, compilé et analysé de l'information reçue des fournisseurs sur leur degré de préparation à l'an 2000, ainsi qu'élaboré et mis en œuvre un plan de remise en état pour tous les systèmes. Tout devrait être prêt à temps.

2. COLLABORER À L'ÉCHELLE DU GOUVERNEMENT

À titre d'organisme de services communs, nous avons continué d'intervenir dans plusieurs secteurs clés pour le gouvernement et nos clients, à savoir : les achats, les télécommunications, les systèmes de GI-TI et les questions immobilières liées à l'an 2000. En collaborant avec les autres ministères et organismes du gouvernement, nous veillons à ce que tous les services que nous offrons soient conformes aux normes de l'an 2000. Nous partagerons notre information et notre expertise, et nous nous chargerons de tous les problèmes relatifs à l'an 2000 pour les clients auxquels nous offrons des services.

Voici certaines des principales initiatives que nous avons prises et des contributions que nous avons faites pour aider l'administration fédérale à se préparer en 1998 à l'an 2000 :

- Nous avons mis sur pied un Bureau des achats pour l'an 2000 afin de permettre au gouvernement d'assurer l'accès rapide à l'expertise et aux ressources du secteur privé et afin de permettre à tous les ministères d'obtenir l'aide dont ils ont besoin pour relever leurs défis particuliers liés à l'an 2000. Le Bureau a établi, à l'échelle du gouvernement et en utilisant l'approche des AAR, un marché avec sept entreprises qui fournissent aux ministères et organismes des services essentiels relatifs à l'an 2000, selon les besoins. Le gouvernement consacrera au moins 100 millions de dollars à ce marché et au maximum 1 milliard de dollars. En utilisant cette approche, nous avons aidé le gouvernement à réduire de six à huit semaines le délai d'approvisionnement normal. À la fin de 1998, les ministères et organismes avaient passé des commandes de services dépassant la somme minimum initiale de 100 millions.
- Nous avons aussi mis en place diverses autres mesures d'achat ou nous sommes en voie de le faire. Nous utilisons en effet plusieurs moyens, y compris des marchés de systèmes essentiels à la mission et des offres à commandes principales et nationales, afin d'obtenir du matériel informatique, des logiciels offerts dans le

II. RELEVER LE DÉFI DE L'AN 2000

Toutes les applications de technologie de l'information qui, pour effectuer des calculs, utilisent des zones d'année à deux chiffres, qui mémorisent celles-ci et qui les manipulent sont vulnérables avec l'arrivée du nouveau siècle. Le défi s'amplifie encore davantage quand nous pensons au nombre de liens qui existent entre les systèmes, au Canada et partout dans le monde.

L'intégrité et l'efficacité des services qui touchent la santé, la sécurité et le bien-être économique de la population canadienne sont la préoccupation fondamentale du gouvernement. Avec l'arrivée de l'an 2000, les perturbations possibles de systèmes informatiques du gouvernement, essentiels à un éventail de fonctions d'exécution de programmes et de prestation de services, représentent une menace sérieuse.

Relever ce défi constitue la principale priorité de la fonction publique.

Relever le défi de l'an 2000 a été notre priorité en 1998. Nous avons pris des mesures d'envergure pour pallier le risque de perturbation de nos systèmes informatiques, des systèmes qui sont essentiels pour le versement de paiements aux entreprises, aux pensionnés et aux employés, pour la gestion financière harmonieuse du gouvernement, pour les opérations de comptabilité et de rémunération et pour le fonctionnement ininterrompu des immeubles à bureaux fédéraux.

Afin de relever ce défi, nous nous engageons à :

- veiller à ce que tous nos systèmes et toutes nos opérations soient pleinement fonctionnels et opérationnels à l'arrivée du nouveau millénaire;
- fournir notre expertise, nos ressources et nos compétences afin de contribuer aux efforts que déploie le gouvernement pour se conformer aux normes de l'an 2000;
- offrir des conseils et des services d'expert à nos clients et partager avec eux nos connaissances et notre expérience.

1. VEILLER À CE QUE NOS PROPRES SYSTÈMES FONCTIONNENT

TPSGC est responsable de trois systèmes essentiels à la mission de l'administration fédérale (SEMAF), qui portent sur la rémunération dans la fonction publique, les paiements, ainsi que la gestion bancaire et la trésorerie. Ces systèmes comprennent 34 sous-systèmes actifs et ils sont connectés avec des systèmes de l'ensemble du gouvernement et du secteur privé. Tous sont interdépendants.

NOTRE ENGAGEMENT : Lorsque les horloges indiqueront 00 h 01 le 1er janvier 2000, nos opérations, nos systèmes informatiques, nos systèmes d'immeuble et nos systèmes essentiels à la mission de l'administration fédérale permettront de répondre aux besoins de nos clients, du gouvernement et de la population canadienne.

- Nous avons accordé de nouveaux marchés au nom du gouvernement pour des appels téléphoniques sans frais d'interurbain au Canada. En conséquence, les coûts moyens ont connu une baisse de 57 à 70 %, ce qui a permis aux contribuables d'économiser annuellement de 10 à 12 millions de dollars.
- Un nouveau marché pour des services de téléconférence réduira les coûts moyens de quelque 20 %, pour des économies annuelles de l'ordre de 1 million de dollars.
- Les économies réalisées grâce aux nouveaux taux négociés à la baisse pour les Services de communication personnelle (SCP) ou de cellulaires se chiffreront à 10 millions de dollars par an. De plus, nous avons négocié un nouveau tarif Centrex pour le secteur de la capitale nationale; les économies réalisées en raison de la diminution des taux et des futures baisses de prix seront de l'ordre de 8 millions de dollars sur trois ans.
- Nos services de gestion de centres de données qui servent 22 ministères fédéraux ont réalisé des économies de quelque 12 millions de dollars grâce à l'utilisation de meilleur matériel, au regroupement de leurs activités en deux centres de données, et au recours croissant au secteur privé pour la prestation de certains services. Ainsi, les coûts d'exploitation des services de centres de données sont désormais de loin inférieurs à la moyenne du secteur privé. De plus, la gestion de tout le réseau informatique de Pêches et Océans a entraîné des économies de plus de 30 %.
- Nous avons diminué de plus de 30 % le coût de nos activités d'achat effectuées au nom du gouvernement. Ainsi, le coût moyen de 1,10 $ par 100 $ de volume d'affaires en 1994-1995, a diminué à 77 cents par 100 $ en 1997-1998.
- À la fin de 1998, nous avions signé 28 marchés dans le cadre de l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) de Ressources naturelles Canada. Ces chiffres représentent quelque 33 millions de dollars d'investissements dans la conservation de l'énergie par le secteur privé. Ces investissements entraîneront des économies de plus de 5 millions de dollars par an, et généreront environ 650 emplois.
- Nous avons aidé Revenu Canada à regrouper les activités du Bureau des services fiscaux de Victoria, en rénovant l'immeuble actuel et en y ajoutant un troisième étage. Ce regroupement permettra de réaliser des économies d'environ 1,8 million de dollars annuellement en frais de location.
- À Edmonton, nous avons renouvelé un bail de 10 ans pour la Place du Canada, principal bureau fédéral et centre de service. Ce renouvellement a occasionné des réductions de loyer qui permettront d'économiser 15 millions sur 10 ans.
- En Ontario, la bonne résolution des questions entourant les paiements tenant lieu d'impôt liés au Canal Welland a entraîné l'établissement de normes qui sont devenues un modèle pour l'évaluation de ce type de propriété. À la suite de ce travail novateur, l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a économisé près de 500 000 $ et a demandé qu'on procède à un examen plus poussé de son actif.
- Le réaménagement majeur de l'Immeuble du gouvernement du Canada au 1, rue Front à Toronto, immeuble classé parmi les richesses du patrimoine, entraînera annuellement des économies de plus de 4 millions de dollars en frais d'exploitation et de quelque 1,4 million en frais de location. Ces économies sont attribuables au regroupement, dans les mêmes locaux, des bureaux de centres d'appels de Revenu Canada à Toronto, et à l'aliénation d'un vieil immeuble du gouvernement fédéral situé sur la rue Adelaide. En plus d'entraîner des économies pour les contribuables, ce projet a servi à l'application de stratégies d'aménagement innovateur des locaux à bureaux comme le télétravail, l'hotelling, l'optimisation des locaux et les services d'appui partagés localement. Le taux d'occupation des locaux à bureaux a ainsi pu passer de 1000 à 1800 employés. Améliorer l'immeuble à l'aide de la câblodistribution structurée qui intègre, dans un système de distribution commun, la voix, les données, la vidéo et les signaux du système de gestion de l'immeuble ont valu à l'immeuble la mention « intelligent ».
- Dans la Région de l'Atlantique, nous avons effectué une étude de rationalisation des locaux pour Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC), à la suite de laquelle on a donné le feu vert à un projet de construction de 7 millions de dollars aux fermes Harrington, situées à l'Île-du-Prince-Édouard. AAC regroupera tous ses travaux de recherche au même endroit et veillera à ce que son travail sur le terrain se fasse dans une ferme plutôt que dans trois, ce qui occasionnera des économies en dollars et en superficie de locaux.

...PROJETS DE COOPÉRATION AVEC LE QUÉBEC

- À la suite de la conclusion d'ententes signées par le ministre de TPSGC et les ministres des Transports de l'Ontario et du Québec, nous avons géré la construction et la cession d'un nouveau pont reliant Hawkesbury, en Ontario, et Grenville, au Québec. Ce projet d'immobilisations de 45 millions de dollars, dont le coût a été partagé par les trois gouvernements, accroîtra la sécurité et réduira le temps consacré aux déplacements.
- Nous avons aussi convenu d'une entente selon laquelle les fonctionnaires provinciaux effectueront les inspections de sécurité sur les chantiers de construction de TPSGC, ce qui permettra aux deux gouvernements d'économiser. De plus, nous avons une entente continue avec l'Office de la langue française du Québec, qui assure la collecte et la normalisation de données terminologiques. Les chevauchements sont ainsi éliminés et la terminologie française utilisée au Canada est mieux harmonisée.

...PARTENARIATS AVEC LES GOUVERNEMENTS DES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE

- Nous fournissons au Nouveau-Brunswick, à la Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve des services de traduction et des services linguistiques qui complètent ceux qu'ils possèdent déjà. Des ententes ont aussi été conclues avec ces trois provinces et l'Île-du-Prince-Édouard à l'égard des inspections de service pour les chaudières, les appareils sous pression et les ascenseurs. La Nouvelle-Écosse assure aussi l'inspection de sécurité de nos chantiers de construction.
- À l'Île-du-Prince-Édouard, nous partageons les coûts avec le gouvernement provincial en optimisant l'usage des locaux à bureaux par le biais du regroupement de services et de la location d'espaces disponibles au taux du marché. Conséquemment, les bureaux des gouvernements fédéral et provincial qui offrent des services sociaux à Montague, Charlottetown, Souris et Summerside sont regroupés dans le même immeuble, pour offrir aux citoyens un meilleur accès et des services améliorés, ce qui permet d'économiser l'argent des contribuables.

2. RÉALISER DES ÉCONOMIES POUR LA POPULATION CANADIENNE

Nous avons réalisé, en 1998, des économies importantes pour les contribuables dans un certain nombre de secteurs. Voici les principales initiatives qui ont été prises à cette fin :

- Nous avons réalisé des économies de 80 millions de dollars sur les locaux à bureaux en 1996-1997, ainsi que des économies de 70 millions en 1997-1998; avec les 10 millions d'économies que nous réaliserons d'ici le 1er avril 1999, le total des économies s'établira à 160 millions de dollars en trois ans. Toutes ces économies auront été réalisées en collaboration avec les clients touchés par la réduction de la superficie des locaux.
- Les travaux que nous consacrons à la promotion du dépôt direct nous apportent des économies de l'ordre de 55 millions de dollars par année. Actuellement, environ 64 % du total des paiements gouvernementaux sont versés au moyen du dépôt direct, comparativement à 61 % en 1997. Chaque dépôt direct fait économiser environ 50 cents aux contribuables. En 1998, le dépôt direct a permis d'épargner 1,77 million de kilogrammes de papier en éliminant le besoin d'imprimer des chèques pour les bénéficiaires des paiements. Il a même été possible de recycler plus de 350 000 kilogrammes de chèques du receveur général et de cartes sur l'assurance-emploi, ce qui présente de précieux avantages pour l'environnement.
- Tout en respectant les engagements pris à la suite de l'Examen des programmes, nous avons continué de gérer en restant attentifs aux besoins de nos employés lors de l'exercice de réduction, dont les objectifs ont été atteints. En 1998, 842 employés excédentaires ont démissionné et se sont prévalus de programmes de départ anticipé; nous avons placé 47 autres employés excédentaires au sein de la fonction publique et 110 employés touchés dans le cadre du Programme de substitution. Aucun employé du Ministère n'a été déclaré excédentaire sans rémunération ou n'a été mis en disponibilité. En définitive, la réduction des effectifs que nous avons effectuée dans le cadre de l'Examen des programmes, et aussi grâce à nos initiatives visant d'autres formes de prestation de services, a été de 32 %. En effet, notre effectif, qui était de 17 100 en 1993, était passé à 11 686 en décembre 1998. Ces chiffres représentent 11 % de l'objectif total de réduction de l'effectif de la fonction publique.

Au cours des quatre exercices compris entre 1995-1996 et 1999-2000, nous réduirons l'ensemble de nos dépenses, qui passeront de 2,2 à 1,6 milliard de dollars, et nos effectifs, qui passeront de 17 100 à 11 300 employés.

- Entre mars et juin 1998, nous avons planifié et mis en œuvre un changement majeur aux Services gouvernementaux d'appels interurbains, ce qui a permis au gouvernement d'économiser annuellement 12 millions de dollars. Nous avons travaillé avec quatre fournisseurs du secteur privé pour mener à bien ce projet, sans interrompre les opérations du gouvernement.

contribuables canadiens de réaliser des économies de 10 % sur les frais d'exploitation et d'entretien et sur les autres dépenses liées aux immeubles.

Un protocole d'entente a aussi été conclu avec la BCBC pour partager des renseignements, trouver des occasions de partenariat, améliorer l'exécution de programmes et réduire les frais généraux pour les contribuables. Jusqu'à présent, nous avons réalisé un certain nombre de projets conjoints, dont une évaluation sismique et un plan de modification pour les immeubles législatifs de la province.

...PARTICIPATION À LA TRANSFORMATION DU NORD DU CANADA

Dans les Territoires du Nord-Ouest, nous participons à la création d'une nouvelle page de l'histoire du Canada. En effet, nous collaborons à la naissance d'un nouveau territoire, le Nunavut, mot qui signifie « Notre Terre » en Inuktitut, la langue inuit de l'est de l'Arctique. Notre rôle est d'y mettre en place l'infrastructure essentielle qui appuiera le nouveau gouvernement. Pour aider le Nunavut à faire face à l'afflux d'employés qui œuvreront pour le nouveau gouvernement, nous collaborons à la construction de 10 nouveaux immeubles à bureaux et de 250 unités de logement dans 11 collectivités. Tout ce travail est effectué en collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) et la société Nunavut Construction Corporation, qui appartient en entier aux Inuits. La formation et les possibilités d'emploi des Inuits sont ainsi maximisées, et la participation des entreprises locales est accrue.

De concert avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, nous développons et améliorons l'infrastructure de la collectivité du Nunavut et les services qui y sont offerts. Nous jouons aussi un rôle actif au chapitre de la conception, de la construction et de l'aménagement des nouveaux immeubles à bureaux et à logement du gouvernement fédéral à Iqaluit.

De plus, nous assurons tout l'appui nécessaire sur les plans de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI-TI), qu'il s'agisse d'installations de câblage, de l'établissement de base de données, de téléphonie, de systèmes de télécommunications et d'autres composantes. Notre ministère voit aussi à l'établissement de marchés pour les travaux de construction, le transport et l'achat de biens et de services pour les ministères fédéraux, et s'occupe de la formation des conseillers en rémunération qui travailleront pour le gouvernement du Nunavut.

...EN COLLABORATION AVEC L'ALBERTA

- Le regroupement, avec ceux de la province, des paiements qu'il verse à la population n'est pas le seul exemple de collaboration entre le gouvernement du Canada et l'Alberta. En effet, l'équipe de Conseils et Vérification Canada offre des services d'examen de la conformité et aide le gouvernement de l'Alberta et le MAINC à faciliter le transfert de programmes à la province.
- Le Ministère participe aussi à la production d'un bulletin conjoint, à la présentation de séminaires pour les fournisseurs, à des foires commerciales ainsi qu'à des expositions, pour permettre l'accès en un seul point aux renseignements sur les occasions d'affaires qu'offrent les gouvernements provincial et fédéral.

...AU TRAVAIL AVEC LA SASKATCHEWAN

- La formation conjointe, les séminaires pour les fournisseurs et les échanges d'employés sont autant de moyens qui permettent de réduire les coûts et de partager l'expérience. Ces activités ont abouti à la conclusion d'ententes sur le partage d'une foule d'offres à commandes. De plus, TPSGC assure l'appui à l'exploitation et à l'entretien du bureau de tourisme provincial situé au passage frontalier de North Portal.
- À l'instar de la Colombie-Britannique, le gouvernement de la Saskatchewan s'est chargé de la gestion de quelques-unes de nos installations en octobre 1998, ce qui a permis de diminuer les coûts de 10 % et de réduire le double emploi au chapitre des services.
- Nous avons continué d'étendre l'établissement de liens par courrier électronique et d'appuyer d'autres formes de commerce électronique dans la province.

...EN COLLABORATION AVEC LE MANITOBA

- En plus des activités annuelles se rattachant au programme conjoint de fournisseurs auquel participent les gouvernements fédéral et provincial ainsi que les administrations municipales de Winnipeg et de Brandon, nous vérifions la conformité et assurons les services de vérification dans le cadre de la North Central Hydro Agreement. Les signataires de cette entente sont la province, la Manitoba Hydro, le MAINC et les collectivités autochtones touchées par l'entente.

...MAIN DANS LA MAIN AVEC L'ONTARIO

- TPSGC fournit à Ontario Hydro un seul point de contact avec le gouvernement fédéral pour les questions d'approvisionnement énergétique, tout en donnant au gouvernement des occasions d'accroître le rendement et la conservation de l'énergie.
- Nous avons aussi conclu une entente relative à la gestion de l'approvisionnement en gaz naturel dans quelques-uns des ministères de la province, ce qui fait chuter les dépenses des deux paliers de gouvernement, grâce aux achats en bloc. De plus, le Ministère offre des services complets de gestion d'immeubles, de télécommunications et d'approvisionnement au Centre de services aux entreprises Canada-Ontario.
- Une collaboration à long terme établie avec les représentants provinciaux et municipaux a permis l'établissement de politiques d'achat « écologiques ».

Enfin, à différents endroits au Canada, nous avons collaboré à l'initiative La Relève et aux activités liées à l'apprentissage de diverses façons. Entre autres :

- Dans la Région de l'Atlantique, nous avons donné à des employés de différents ministères des cours sur la protection de l'environnement, la prévention des accidents et la réduction des coûts de transport en leur faisant découvrir des options écologiques, dans le cadre des activités pour les clients du Programme ÉcoRoute. Nous avons aussi donné un certain nombre d'ateliers sur le développement durable.
- Au Québec, nous avons apporté des changements à notre Réseau de la communauté de la gestion du matériel du Québec. La nouvelle structure est conçue de façon à permettre de réaliser de plus grandes économies et à établir un environnement sain, grâce à des innovations et à l'adoption des solutions qui représentent la meilleure valeur pour la gestion du matériel.
- En Ontario, nous avons été l'hôte du « Salon du mieux-être » dans le cadre de l'initiative régionale La Relève. Aux 70 stands du salon, nous avons pu distribuer de l'information sur la santé et le bien-être aux employés de tous les ministères qui occupent des locaux dans le principal immeuble du gouvernement à Toronto, situé au 4900, rue Yonge.
- Dans l'Ouest canadien, nos agents de négociation des marchés ont élaboré et donné à des clients des ateliers intitulés *Procurement 101* pour répondre aux besoins exprimés par d'autres ministères. Les ateliers abordaient les sujets suivants : accords commerciaux, le droit des marchés, l'éthique dans le domaine des achats, les offres à commandes, la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, ainsi que les politiques et les règlements gouvernementaux pertinents.
- Dans la région du Pacifique, nous avons collaboré avec la British Columbia Buildings Corporation à la préparation d'un exposé commun sur le partenariat intergouvernemental, qui a été donné à l'International Workplace Network Conference, en mai.

...Projets de partenariats entre les gouvernements

Le partenariat est la nouvelle approche qui permet au gouvernement de s'acquitter de ses responsabilités. La saine gestion publique exige le travail en partenariat non seulement au sein de la fonction publique mais aussi entre les différents paliers de gouvernement, car le partenariat permet de réduire les coûts et d'améliorer les services offerts à la population du Canada.

...COLLABORATION AVEC TOUTES LES PROVINCES

- Le Ministère a collaboré avec Revenu Canada et DRHC pour regrouper les paiements que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux versent à la population canadienne. En 1998, nous avons combiné les paiements que le gouvernement du Canada effectue dans le cadre des programmes Sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti avec des versements semblables faits par la Nouvelle-Écosse et par la Saskatchewan, ainsi qu'avec les allocations complémentaires attribuées aux personnes du troisième âge par les Territoires du Nord-Ouest. Ces trois nouvelles initiatives viennent s'ajouter aux ententes conclues avec la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve en 1997, lesquelles ont permis de réduire les coûts et d'améliorer les services offerts, tout en donnant suite aux craintes exprimées par la population canadienne sur le double emploi entre les paliers de gouvernement.
- Au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, TPSGC s'occupe aussi de la gestion des marchés établis avec les fournisseurs du vaccin antigrippal, pour assurer que les stocks sont suffisants et pour réduire les coûts par le truchement des achats en grande quantité. Nous nous chargeons aussi des achats massifs de médicaments et de vaccins au nom de toute province ou de tout ministère fédéral qui en fait la demande.
- Nous avons collaboré avec les provinces et les municipalités pour tester les nouvelles « pages bleues » du bottin téléphonique. Ce travail avait pour but d'établir des listes téléphoniques gouvernementales communes qui facilitaient l'accès aux services gouvernementaux.
- Une collaboration continue a été établie avec toutes les provinces au sujet de l'établissement et du maintien de normes à l'appui des questions de santé et de sécurité, de la confiance de la clientèle, de l'harmonisation du commerce et des achats entre les pays et les provinces, de même que de l'établissement de meilleures communications.
- Enfin, pour permettre l'acheminement efficace et rapide de secours aux citoyens victimes d'une catastrophe, nous fournissons des services de vérification et d'aide à toutes les provinces et à tous les territoires, de même qu'à Protection civile Canada. L'objectif visé est de revoir les paiements effectués pour aider les sinistrés. Ce sont des paiements de ce genre qui ont été versés lors des récentes inondations au Manitoba et lors de la tempête de verglas qui a balayé l'est de l'Ontario et l'ouest du Québec en janvier 1998.

...PROJETS DE COOPÉRATION EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

La conclusion d'une entente avec la British Columbia Buildings Corporation (BCBC) est un volet qui s'est ajouté à l'initiative des autres modes de prestation des services immobiliers. Cela permet de tirer profit de la grande présence et de l'infrastructure de gestion immobilière imposante de la Colombie-Britannique dans les petites collectivités et dans les secteurs ruraux. L'entente de trois ans permet aux

...APPUI AU PROJET DE RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE DANS L'ENSEMBLE DU GOUVERNEMENT

Nous avons participé à un certain nombre d'initiatives importantes lancées au Ministère et dans l'ensemble du gouvernement afin d'appuyer La Relève, des initiatives liées à l'apprentissage et d'autres initiatives relatives au renouvellement.

...Aide pour la Norme générale de classification

Nous avons grandement contribué aux travaux relatifs à la Norme générale de classification (NGC) réalisés dans l'ensemble du gouvernement. Nous avons participé aux activités du sous-comité du SCT sur la NGC chargé de l'élaboration et de l'examen de modèles de descriptions de travail pour l'ensemble du gouvernement. Tous les ministères se sont ensuite servis de ces modèles génériques approuvés, pour rédiger les descriptions de travail qui leur étaient propres.

Les experts du Bureau de la traduction ont littéralement traduit toutes les descriptions de travail que plus de 34 ministères avaient rédigées selon la nouvelle NGC, soit environ 1900 descriptions de l'anglais au français et 150, du français à l'anglais.

Des experts de Conseils et Vérification Canada ont fourni des conseils et ont aidé à la mise en œuvre de la NGC dans un grand nombre de ministères. Ils ont aussi conseillé les organismes centraux sur la notion de diligence raisonnable appliquée aux échéanciers fixés pour la mise en œuvre complète de la NGC au gouvernement.

...Accent sur l'apprentissage

On associe à l'image d'un bon gouvernement, un esprit innovateur, une volonté d'essayer de nouvelles démarches et technologies et un désir de trouver de nouvelles solutions. La création d'une culture d'apprentissage continu dans la fonction publique encourage l'innovation et la modernisation.

L'apprentissage est un des piliers de nos engagements relatifs à La Relève. Notre stratégie en matière de ressources humaines, qui consiste à préparer une main-d'œuvre souple répondant à nos besoins en matière de gestion et de renouvellement, mise fortement sur l'apprentissage.

En 1998, nous avons pris d'importants engagements en ce qui a trait à l'apprentissage : nous avons élaboré des profils de compétences fondés sur les activités, une stratégie ministérielle d'apprentissage et des plans d'apprentissage individuels, et nous avons déterminé pour chaque employé quel était l'investissement minimum à faire en formation. Nous avons aussi reconnu que, pour que La Relève soit un succès, il faut mesurer les progrès. C'est ainsi que nous avons adopté des critères essentiels au succès, que nous commencerons à utiliser en avril 1999.

Pour respecter l'engagement que nous avons pris envers les employés de leur fournir les outils et les environnements de travail dont ils ont besoin, nous avons lancé une importante initiative de renouvellement de l'infrastructure de bureautique. Cette initiative nous permettra d'offrir à chaque employé du Ministère la technologie de pointe et une plate-forme de bureautique commune, efficace et conforme à l'an 2000.

TPSGC : Nous sommes une organisation axée sur l'apprentissage et les connaissances, capable de fournir à ses employés toutes les connaissances et l'expérience nécessaires dans une fonction publique moderne qui offre le meilleur service au Canada et à la population canadienne.

Pour améliorer davantage les communications et permettre un plus grand partage de l'information, nous avons complètement restructuré notre intranet, *La Source*. De plus, nous avons entrepris d'importants travaux de réaménagement du site Internet du Ministère, afin d'améliorer les communications et l'accès à l'information.

...Appui à l'apprentissage à l'échelle du gouvernement

Notre engagement envers La Relève et l'apprentissage ne se limite pas à notre propre organisation. Le renouvellement à l'échelle du gouvernement se veut aussi une initiative qui aide les fonctionnaires à éliminer les barrières pour permettre la prestation de services intégrés axés sur les citoyens.

- Nous travaillons en collaboration avec l'Institut de la gestion du matériel, Formation et perfectionnement Canada et d'autres ministères, ainsi qu'avec l'industrie et les associations professionnelles, pour créer un programme d'apprentissage, de perfectionnement professionnel et d'accréditation dans le domaine de la gestion du matériel et de l'approvisionnement au gouvernement du Canada.
- Nous avons donné de la formation à environ 1800 spécialistes de la paye et des avantages sociaux dans l'ensemble du gouvernement, afin de les mettre au courant des changements apportés aux règlements sur les pensions, des nouvelles normes de service et d'autres changements apportés aux systèmes et aux opérations de la rémunération, ce qui a permis de tripler la productivité depuis 1994.
- Nous avons parrainé le groupe d'apprentissage à l'échelle du gouvernement dont le mandat consiste à élaborer des stratégies et des profils d'apprentissage pour les gestionnaires intermédiaires de la fonction publique. Nous avons aussi, dans le cadre de La Relève, collaboré avec le Bureau du Conseil privé à la définition de compétences de base et à l'élaboration de profils de compétences de la collectivité des communications.

(http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/InfoSource/Info_1/index-f.html);

- l'appui à l'établissement et à la mise en œuvre de la norme metadata du Service de localisation de l'information du gouvernement (GILS), ce qui nous permet de regrouper tous les produits du Programme des services de dépôt dans une banque complète de renseignements gouvernementaux;
- le lancement d'INFODEP, un service qui permet d'accroître grandement les communications entre le Ministère et les 575 utilisateurs abonnés au réseau des bibliothèques de dépôt.

...PARTAGE DE L'EXPERTISE ET DES OUTILS

En février, nous avons lancé Innovatec, appellation tirée de la fusion des mots « innovation » et « technologie ». Il s'agit d'un centre d'application qui présente les toutes dernières nouveautés offertes par le Ministère en fait d'applications informatiques utilisées pour l'accomplissement des activités. Grâce à Innovatec, les fonctionnaires fédéraux s'adressent à un seul point de service pour avoir accès à des solutions technologiques éprouvées et rentables. Innovatec donne aussi des renseignements sur les projets qui favorisent la mise en œuvre du commerce électronique, méthode préférée du gouvernement pour faire des affaires.

Parmi les applications mises en évidence à Innovatec, on retrouve : le Système financier ministériel commun, le Système de collecte d'information pour les attestations de sécurité de personnel, le Système de gestion de projet et des activités, *TERMIUM®*, le système gouvernemental d'acheminement des messages, GENet — le réseau d'entreprise du gouvernement — et le service d'accès à distance à GENet, qui permet aux employés d'accéder à leurs réseaux locaux tout en travaillant à l'extérieur du bureau.

Nos experts en environnement dans la Région de l'Atlantique ont créé une base de données, *CHECKALL*, qui servira bientôt d'un bout à l'autre du pays. *CHECKALL* compile les résultats des rapports d'analyse environnementale effectués conformément au guide d'évaluation intitulé *Vers le développement durable — Engagements*. La base de données s'est avérée un outil indispensable lorsque nos immeubles ont été évalués dans le but de recourir aux autres modes de prestation des services pour assurer la gestion des biens immobiliers. D'autres ministères évaluent le système, car celui-ci pourrait leur permettre de suivre les progrès qu'ils accomplissent relativement au développement durable.

Nous avons aussi formé un partenariat avec l'Agence canadienne d'évaluation environnementale afin de créer une trousse de formation pour réaliser des études détaillées d'impact sur l'environnement. Cette trousse est utilisée dans les secteurs public et privé d'un bout à l'autre du pays.

Enfin, dans le cadre d'un partenariat avec Environnement Canada, nous utilisons un CD-ROM qui permet aux utilisateurs de faire une visite virtuelle des bureaux d'Environnement Canada à Hull, au Québec. Nous faisons ainsi la promotion de l'« aménagement innovateur des milieux de travail ». En plus des approches novatrices en fait d'aménagement des locaux, ce lieu de travail met en valeur l'usage de matériaux recyclés et respectueux de l'environnement. Nous avons fait circuler ce CD-ROM parmi des cadres supérieurs de différents ministères dans la capitale nationale.

...Partenariats dans l'ensemble du gouvernement

Tout au long de 1998, nous avons travaillé en collaboration avec différentes organisations du gouvernement afin de trouver de nouvelles façons d'offrir les services à la population du Canada et d'améliorer nos façons de faire actuelles.

...PARTENARIAT INNOVATEUR POUR L'INFRASTRUCTURE

En décembre, notre ministère et le SCT ont annoncé le lancement d'un projet officiel de collaboration pour uniformiser l'infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) du gouvernement.

TPSGC : Créer des partenariats et des alliances stratégiques afin d'améliorer la prestation des services offerts au gouvernement et à la population canadienne.

Aussi connu sous le nom d'Inforoute, cette infrastructure comprend des ordinateurs, des réseaux de télécommunications et des applications qui forment la base des outils servant à offrir à la population canadienne des programmes, des services et des possibilités par voie électronique. Cette initiative est un élément clé de l'engagement qu'a pris le gouvernement d'offrir des services axés sur les citoyens; elle vise à relever le défi suivant : faire du commerce électronique le moyen préféré pour faire des affaires.

Le gouvernement se sert de plus en plus de la technologie, et son infrastructure de GI-TI est essentielle à la prestation efficace des services. Un grand nombre des composantes de l'infrastructure sont en place, mais l'initiative met aussi l'accent sur la recherche de moyens pour faciliter l'accès du public aux services. Les deux organisations examineront les questions clés comme le coût, la durabilité et la souplesse de l'infrastructure de GI-TI. Au début de 1999, elles soumettront au Conseil du Trésor, aux fins d'approbation, des recommandations sur un cadre de gestion et de politique et une stratégie de mise en œuvre.

L'autorisation électronique a été introduite afin d'améliorer le traitement des paiements versés dans le cadre des programmes de remboursement et de remise de la TPS de Revenu Canada et des programmes de sécurité du revenu de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Elle facilite aussi le traitement des comptes créditeurs au sein de nos opérations de la Région de l'Atlantique chargées du versement de rentes de retraite. Le SNP effectue aussi maintenant le dépôt direct des paiements d'assurance-emploi, ce qui accroît la fiabilité des dépôts, la rapidité du traitement et le respect des délais à DRHC. De plus, nous avons évalué la possibilité de permettre aux ministères d'accéder aux renseignements sur l'état des paiements par le truchement d'Internet.

Notre souci de la qualité a été reconnu lorsque la Direction du contrôle du remboursement des chèques (DCRC) s'est vu attribuer la certification ISO 9002. On reconnaissait ainsi qu'elle a le plein contrôle sur tous les processus visant à surveiller, contrôler et maintenir la qualité du service. Le bureau de Matane, au Québec, assure des services à 94 ministères et organismes en faisant concorder et en traitant plus de 200 millions de paiements. Il s'agit de paiements émis par le gouvernement fédéral et que les institutions financières se font rembourser par la Banque du Canada. Le bureau de Matane offre aussi des services de garde et de récupération de documents.

...OUTILS NOVATEURS ACCESSIBLES EN DIRECT

Depuis septembre, les manuels sur la rémunération peuvent être consultés à partir de *Publiservice* (http://publiservice.tpsgc.gc.ca/compensation). Les spécialistes de la paie et des avantages sociaux ont ainsi accès en direct aux directives sur la rémunération et à d'autres outils de référence clés.

Grâce aux efforts déployés par le Comité sur la normalisation des formulaires, dont nous assumions la présidence, les employés fédéraux peuvent télécharger à partir de *Publiservice* des formulaires très utilisés au gouvernement du Canada.

De concert avec neuf autres ministères, nous avons créé des modèles électroniques sur *Publiservice*, lesquels permettent aux agents des ressources humaines du gouvernement de présenter des avis de dotation à partir de leur ordinateur. De plus, les fonctionnaires peuvent maintenant postuler un emploi en direct. Notre équipe de *Publiservice* a montré aux membres des ressources humaines de tout le gouvernement comment se servir de ces nouveaux outils accessibles en direct.

Nous avons aussi lancé la nouvelle version d'*Information gouvernementale canadienne sur l'Internet* (http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/dsp-psd/Reference/cgii_index-f.html), qui résume les sites Web des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que ceux des administrations municipales dans les deux langues officielles. Nous avons aussi publié *Bases de données du gouvernement fédéral accessibles par Internet*. L'adresse est la suivante : http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/dsp-psd/Checklist/s98-01f.html.

...INNOVATIONS AU CHAPITRE DE LA COORDINATION ET DU SOUTIEN EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

En 1997, nous avons décidé d'intégrer nos services communs en communications et nos programmes d'accès public. À la suite de cette initiative, nous avons lancé une foule de projets dont :

- la production du *Guide national des services de rédaction et de révision* et du *Guide des services d'arts graphiques*, deux ouvrages qui aident les ministères à trouver des fournisseurs possibles tout en facilitant la tâche des petites entreprises en leur offrant un moyen peu onéreux de rejoindre des clients éventuels;
- la préparation d'une série de documents relatifs aux normes afin de promouvoir la prise de décisions éclairées en vue de l'achat de matériel imprimé ainsi que de produits et services dans ce domaine;
- une refonte en profondeur du site Internet principal du gouvernement du Canada afin de rendre son utilisation plus souple et plus intuitive, et de fournir à la population canadienne un meilleur accès aux renseignements gouvernementaux, pour qu'elle soit informée plus rapidement des nouveaux projets qui y sont annoncés;
- l'établissement d'un processus en direct rationalisé et intégré de prévisions des besoins en publicité et en sondages sur l'opinion publique dans l'ensemble du gouvernement. Ce nouveau processus, qui fait partie de *Publiservice*, permet de mieux faire coïncider les prévisions des ministères avec leurs cycles de planification;

TPSGC : Travailler à intégrer les services au sein des ministères et des différentes administrations gouvernementales, pour fournir à la population canadienne les services et les solutions dont elle a besoin, de la manière dont elle peut le mieux se servir.

- le lancement de la version Internet de la *Gazette du Canada* (http://canada.gc.ca/gazette/main.html), qui vient appuyer l'objectif du gouvernement d'améliorer les communications avec la population canadienne. Depuis cette réalisation, presque 2000 consultations sont faites tous les jours. Nous produisons aussi la *Gazette* sur disquette pour les personnes qui ont un handicap;
- le transfert des données d'*InfoSource* à la base de données MINISIS, ce qui donne un meilleur accès au texte entier de toutes les publications d'*InfoSource*

d'intégrer les services de bon nombre de nos secteurs d'activité, dont les biens immobiliers, la gestion du matériel, les achats, la sécurité, la gestion des télécommunications et des documents, et de fournir à CIC des services adaptés à ses besoins.

...INNOVATIONS DANS LE DOMAINE DES ACHATS

Tablant sur notre méthode novatrice pour l'attribution des marchés, appelée Achats axés sur les résultats (AAR) que nous avons lancée en 1997, nous avons établi le Centre d'excellence des AAR, afin de promouvoir cette méthode et de veiller à ce qu'elle devienne, pour le gouvernement et l'industrie, la façon de faire des affaires. Une des premières mesures du Centre a été de diriger un atelier sur les achats de logiciels à l'intention de 43 représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), de l'industrie du logiciel et d'autres ministères, afin de discuter de questions et de proposer des changements au processus d'achat. En outre, un atelier sur l'achat de matériel informatique a été donné à 29 représentants de l'industrie du matériel informatique et de ministères clients.

En 1998, nous avons mis sur pied le Forum sur les achats de technologie, un organisme consultatif que nous coprésidons avec le SCT. Le Forum, qui a vu le jour à la suite de nombreuses consultations avec les membres du gouvernement et de l'industrie, regroupe des spécialistes de ces deux milieux. Il s'agit du premier de quatre organismes consultatifs sur les achats que nous avons l'intention d'établir.

Nous avons aussi lancé un outil d'achat interactif et en direct, *Pouvoir d'achat 2000*, qui permet aux utilisateurs autorisés de commander en direct de l'ameublement et des fournitures de bureau. Les employés peuvent avoir accès à des catalogues, placer une commande, en accuser la réception et envoyer le paiement, le tout à partir de leur poste de travail et sans gaspiller un bout de papier. À l'heure actuelle, on dénombre 140 utilisateurs à TPSGC et 70 dans les ministères clients.

Dans la Région du Pacifique, nous avons mis au point une offre à commandes principale et régionale sur Internet pour les denrées alimentaires, afin d'aider les ministères dont les activités sont axées sur la marine, tels que la Défense nationale et Pêches et Océans Canada, à acheter de la viande, du poulet et des légumes frais ainsi que d'autres denrées fraîches pour les employés sur leurs bateaux et dans leurs installations terrestres.

Toujours dans la Région du Pacifique, nous travaillons à mettre sur pied une unité circumpolaire des achats afin d'aider les fournisseurs et les entrepreneurs des régions polaires à s'échanger de l'information et des services. L'unité sera en mesure de reconnaître l'expertise et les connaissances techniques spécialisées des fournisseurs expérimentés du Nord du pays, et d'en tirer parti.

Dans la Région de l'Ouest, nous avons collaboré à la simplification des processus opérationnels de nos clients et à l'accroissement de leur efficience en regroupant les offres à commandes. Par exemple, nous avons rationalisé les besoins du Service correctionnel du Canada et nous avons ainsi réduit le nombre d'offres à commandes, qui est passé de 32 à 2. Nous avons aussi aidé nos clients de la région à faire des économies grâce au partage de services et d'équipements loués. À la suite d'une évaluation faite en collaboration avec la Défense nationale et Patrimoine canadien, nous avons signé un bail conjoint de quatre ans pour le partage de machines de terrassement, ce qui nous permet d'économiser presque 70 millions de dollars par an.

...AMÉLIORATION DE LA GESTION FINANCIÈRE AU SEIN DU GOUVERNEMENT

La Stratégie d'information financière (SIF) est un projet conjoint du Ministère et du SCT qui vise à améliorer la gestion financière et la communication de renseignements à cet égard dans tout l'appareil gouvernemental. Conformément à la SIF, le gouvernement passera à la comptabilité d'exercice pour toutes les opérations, ce qui lui permettra de transmettre des informations sur le coût réel des programmes et de mieux répondre à l'obligation de rendre des comptes.

Dans le cadre des fonctions attribuées au receveur général, nous développons un ensemble de systèmes centraux conformes à la SIF qui remplaceront l'actuel système de comptabilité centrale et qui appuieront les nouveaux systèmes financiers ministériels. Un projet-pilote a été entrepris avec Revenu Canada en septembre 1998 afin de mettre à l'essai cet ensemble de systèmes.

L'essai a démontré avec succès que les systèmes centraux conformes à la SIF et que le Système financier ministériel commun peuvent faire le traitement des transactions commerciales conformément aux cadres de contrôle de la SIF établis par le Conseil du Trésor et le receveur général. Le travail préparatoire à la mise en œuvre de la SIF était en cours dans 14 ministères en 1999. Il s'agit d'un important pas en avant pour améliorer la gestion financière dans tout le gouvernement et appuyer la vision globale qu'a le gouvernement de moderniser la fonction de contrôleur.

...AMÉLIORATION DES SYSTÈMES DE PAIEMENTS

Dans la foulée du regroupement et de la rationalisation de nos systèmes de paiements en 1997, nous avons lancé une série de nouvelles initiatives qui visaient à améliorer le service à la clientèle et à réaliser des économies.

Le Système normalisé des paiements (SNP) traite presque tous les paiements du gouvernement. Nous avons commencé à adapter le SNP pour qu'il puisse effectuer les transactions qui ne relèvent pas du receveur général mais dont les attributs et les exigences de traitement se ressemblent. Plus particulièrement, nous adaptons ce système pour qu'il effectue, en tant qu'élément de la SIF, les règlements interministériels et qu'il traite les chèques tirés sur le compte bancaire du Ministère.

1. DES MÉTHODES D'EXÉCUTION NOUVELLES ET MEILLEURES

À l'instar de ce qui se fait dans tout le secteur public, nous avons, nous aussi, modifié notre façon de travailler pour offrir des services. En effet, nous avons repensé, restructuré et renouvelé chaque composante de notre organisation ainsi que nos opérations et nos procédés opérationnels.

...Une nouvelle façon de faire les choses

Pendant toute l'année 1998, nous avons apporté un certain nombre de changements à nos procédés, à nos systèmes, à nos activités et à nos opérations dans le but d'être plus efficaces et d'améliorer la prestation des services.

TPSGC : S'engager à améliorer la qualité, l'abordabilité et la prestation de ses services aux clients, au gouvernement et à la population canadienne.

...PASSAGE À D'AUTRES FORMES DE PRESTATION DE SERVICES

Dans le domaine immobilier, nous avons conclu un marché sans précédent de plus de 174 millions de dollars par an avec une entreprise privée, Brookfield LePage Johnson Controls Ltd. (BLJC), pour fournir la majorité de nos services de gestion des immeubles et des installations dans près de 300 immeubles appartenant à l'État. Ce marché reflète notre engagement à faire nôtre la priorité du gouvernement de « repenser le rôle de l'État » en nous concentrant sur les services qui sont essentiels à l'exécution de notre mandat et en protégeant l'intérêt public, tout en ayant recours au secteur privé pour la prestation de services qui ne sont pas essentiels.

Le marché passé avec BLJC comprend 13 portefeuilles distincts, et chacun de ces portefeuilles comporte des exigences strictes sur le plan des économies à réaliser et des normes de service à respecter. En outre, BLJC était tenue d'embaucher au moins la moitié des employés qui effectuaient déjà le travail, et ce, pour au moins deux ans.

Le marché conclu a dépassé toutes les exigences. En effet, les économies se sont chiffrées à 12 % et presque tous les employés ont été embauchés aux mêmes salaires et avec les mêmes avantages, car BLJC a reconnu leurs compétences, leur expérience et leur formation.

TPSGC : Fournir au gouvernement et à la population canadienne des services et des solutions au meilleur rapport qualité-prix de façon à optimiser l'utilisation de l'argent des contribuables.

Cette autre forme de prestation de services, novatrice en soi, a permis de réaliser des économies annuelles de plus de 18 millions de dollars. Elle est aussi devenue un modèle pour les autres organisations gouvernementales.

En 1998, nous avons aussi examiné la possibilité d'avoir recours à d'autres méthodes pour mener à bien les activités de la Direction de la distribution des biens de la Couronne (DDBC). À cet effet, nous avons étudié deux options : impartir ce service au secteur privé ou le privatiser pour en faire une entreprise rentable. D'après les résultats de l'étude, nous avons décidé d'élaborer un modèle qui nous permettra de continuer d'être responsable de ce service et d'en rendre compte au gouvernement, tout en ayant recours au secteur privé pour la plupart des activités, afin de maximiser les économies.

...NOUVEAU CENTRE NATIONAL D'APPELS DE SERVICE

Nous avons mis sur pied le Centre national d'appels de service, qui a pour fonction de répondre aux appels de service qui nous parviennent de la plupart des immeubles que nous possédons ou louons. Le Centre répond, de façon rapide et efficace, à environ 100 000 appels tous les ans. Les préposés du Centre communiquent avec les prestataires de services et assurent le suivi des appels pour veiller à ce que les clients aient reçu les services souhaités. Le Centre offre aussi un autre avantage : tous les appels sont entrés dans une base de données, permettant ainsi d'établir un dossier pour les appels provenant de chaque immeuble ainsi qu'une évaluation qui sera utile quand viendra le moment de formuler un diagnostic ou de faire de la planification à long terme pour l'immeuble en question.

...SOLUTIONS POUR UN SERVICE COMPLET

Toujours dans le domaine immobilier, nous avons signé un accord de partenariat avec la nouvelle Agence canadienne d'inspection des aliments, afin de lui fournir des services immobiliers. Il s'agissait du premier accord de ce genre avec un organisme gouvernemental indépendant. Comme première mesure dans le cadre de cette entente, nous avons pris en charge la gestion des locaux de l'Institut de recherches vétérinaires, situé à Nepean (Ontario).

Dans la Région de l'Ontario, nous avons signé un protocole d'entente novateur avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour la prestation de services de gestion des installations et d'administration ainsi que de services généraux de soutien. Ce protocole d'entente nous permet

I. INNOVATION ET RENOUVEAU

L'une des grandes priorités du gouvernement consiste à renouveler la fonction publique — créer une institution moderne, dynamique et efficace et innover dans la prestation des services afin de contribuer davantage à la prospérité, à la qualité de vie et au bien-être de la population canadienne. La Relève, l'établissement de partenariats et d'entreprises conjointes, l'Examen des programmes, l'optimisation des technologies de pointe, la promotion de services intégrés à l'échelle du gouvernement et la priorité accordée aux employés ne sont que quelques-unes des initiatives que TPSGC appuie pour favoriser le renouvellement de la fonction publique.

L'ère de l'informatique et de l'économie axée sur les connaissances, les nouvelles attentes de la population canadienne à propos des moyens dont dispose le gouvernement pour mieux la servir, la tendance qui consiste à « repenser le rôle de l'État » ne sont là que quelques-uns des facteurs qui sont à l'origine d'une transformation fondamentale au gouvernement et dans la fonction publique.

Chaque aspect de l'administration du gouvernement évolue — les rôles et les services sont redéfinis, les anciennes institutions et pratiques sont réformées et la fonction publique est restructurée.

En qualité de principal fournisseur de services communs au gouvernement, Travaux publics et Services gouvernementaux, qui fournit des services à plus de 100 ministères et organismes, a joué un rôle prépondérant dans cette transformation en 1998.

TPSGC : Contribuer à bâtir un Canada plus fort...

grâce à ses services intégrés, son infrastructure et son service d'accès à l'information du gouvernement fédéral pour la population canadienne.

TPSGC fait de la recherche dans des domaines de pointe et offre une technologie, des systèmes et une infrastructure évolués dans les domaines de la gestion financière, des biens immobiliers, des télécommunications, de la gestion de l'information, du commerce électronique, des services électroniques et dans d'autres domaines. Nous gérons, pour le gouvernement, les achats, la négociation des marchés, la comptabilité, la rémunération et les paiements, les locaux et d'autres activités qui sont essentielles au bon fonctionnement de la fonction publique. De plus, nous fournissons des services spécialisés au gouvernement dans tous ces domaines, ainsi que dans les secteurs des normes, de la consultation en gestion, de la vérification et dans d'autres secteurs d'activité.

L'efficacité dont nous faisons preuve dans la prestation de ces services a des répercussions importantes sur la capacité de la fonction publique à fournir des services.

En 1998, nous avons poursuivi la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle à long terme que nous avons établie en 1995. L'objectif de notre stratégie est de demeurer à l'avant-garde dans la prestation de services en trouvant des moyens novateurs, personnalisés, plus rentables et plus efficaces de servir nos clients, le gouvernement et la population canadienne.

Nos objectifs stratégiques sont les suivants : améliorer notre contribution au gouvernement en nous concentrant sur les rôles essentiels et en établissant des partenariats dans tout le gouvernement, entre les paliers de gouvernement et avec le secteur privé; améliorer continuellement nos services; réaliser des économies et des gains d'efficience; se doter d'un effectif plus souple et plus sensibilisé aux besoins de l'organisation et aux besoins en matière de renouvellement.

Leadership, compétence, innovation, partenariat, intérêt public, intégrité, qualité et renouvellement sont demeurés les mots d'ordre de notre organisation en 1998.

- souligner la présence et améliorer la visibilité du gouvernement fédéral et faciliter l'accès à l'information du gouvernement pour la population canadienne;
- établir les assises nécessaires à la création du tronçon gouvernemental de l'autoroute de l'information et de l'infrastructure pour le commerce électronique et la prestation de services électroniques, lesquels sont essentiels pour relier la population canadienne au gouvernement et faciliter la transition vers une économie axée sur les connaissances.

En 1998, TPSGC a contribué, dans une large mesure, à un grand nombre de projets prioritaires pour le gouvernement et la population canadienne, notamment : moderniser la fonction publique et la rendre plus efficace; relever le défi du « bogue de l'an 2000 »; contribuer à la prospérité et au bien-être de la population canadienne dans un contexte économique sain.

INTRODUCTION

Le présent rapport fait ressortir les principales réalisations et contributions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), en 1998, qui lui ont permis de servir le gouvernement du Canada et la population canadienne.

TPSGC a pour mandat de fournir des services qui répondent à des besoins communs reconnus dans l'ensemble de l'administration fédérale, qui permettent d'atteindre des objectifs d'intérêt public, de réaliser des gains d'efficience et des économies dans la fonction publique et de renforcer l'intégrité et d'améliorer l'efficacité du processus de négociation des marchés de l'État.

Notre rôle est de contribuer à bâtir un Canada plus fort.

En tant que principal fournisseur de services communs, de technologies essentielles au développement et d'infrastructures de systèmes, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada offre à l'ensemble du gouvernement et à la population canadienne un vaste éventail de services très diversifiés.

TPSGC gère un répertoire immobilier évalué à 6,8 milliards de dollars, qui correspond à environ 30 % de l'ensemble des biens immobiliers du gouvernement fédéral au Canada. Il négocie et gère 3000 baux dont la valeur atteint 500 millions de dollars par an et il fournit à plus de 160 000 fonctionnaires des locaux à bureaux et d'autres installations qui constituent des milieux de travail productifs, essentiels au fonctionnement efficace d'un gouvernement au service de la population canadienne.

TPSGC : Fournir des services qui répondent aux besoins des clients, du gouvernement et de la population canadienne, et ce, au meilleur rapport qualité-prix, tout en préservant l'intérêt public.

TPSGC gère le processus de négociation des marchés de l'État pour les produits et les services. En 1998, la valeur de ces marchés a dépassé 8,6 milliards de dollars et elle a porté sur 17 000 catégories de produits et services.

TPSGC gère les besoins en services de télécommunications et d'informatique — téléphones, services par satellite et courrier électronique, infrastructure à l'échelle du gouvernement qui permet la prestation de services électroniques et la recherche de solutions pour le commerce électronique.

TPSGC gère des services essentiels de coordination des communications et d'accès à l'information comme les services d'information sur le gouvernement du Canada, le site Internet principal du gouvernement du Canada, et les services gouvernementaux d'édition, de publicité et de recherche sur l'opinion publique.

Chaque année, TPSGC gère des transactions financières évaluées à plus de 1,1 billion de dollars, verse en paiements plus de 196 millions de dollars au nom du gouvernement, fournit des services de rémunération pour la fonction publique et gère les « livres » du gouvernement.

En outre, TPSGC offre les services de centres d'expertise reconnus, notamment en traduction, en interprétation, en terminologie; en consultation de gestion, en vérification, en établissement de normes et en homologation, en gestion immobilière et en aliénation des biens ainsi que dans d'autres domaines.

Les activités de TPSGC ne se limitent pas à la prestation de services communs au gouvernement. Le Ministère sert la population canadienne de bien d'autres façons. En voici quelques exemples :

- fournir, aux petites et aux grandes entreprises de tous les secteurs de l'économie, un accès équitable et transparent aux projets de marchés de l'État;
- offrir des services directs à la population canadienne, comme le dépôt direct;
- préserver l'environnement et le patrimoine pour la génération actuelle et les générations futures;
- contribuer à la création d'une fonction publique plus efficace et à la mesure de nos moyens par la recherche et l'innovation dans la prestation des services;

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

I. INNOVATION ET RENOUVEAU 3
- 1. Des méthodes d'exécution nouvelles et meilleures 4
- 2. Réaliser des économies pour la population canadienne 11

II. RELEVER LE DÉFI DE L'AN 2000 13
- 1. Veiller à ce que nos propres systèmes fonctionnent 13
- 2. Collaborer à l'échelle du gouvernement 14

III. UNE ÉCONOMIE SAINE POUR LE CANADA 17
- 1. Travailler pour les entreprises 17
- 2. Le développement durable : avantageux pour l'entreprise et la population canadienne 20
- 3. Travailler pour l'avenir 22

IV. À L'ŒUVRE AU CANADA 25
- 1. Bâtir le Canada 25
- 2. Un gouvernement accessible pour la population canadienne 27
- 3. Aide aux minorités 28
- 4. Hommage à notre patrimoine 28
- 5. Le Canada sur la scène mondiale 29
- 6. Des gens qui s'entraident 30

Pour communiquer avec nous 31

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 1999
N° de cat.: P35-111/1999
ISBN: 0-662-64153-1

mars 1999

Photo de la page couverture : le monument de Vimy - Anciens Combattants Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

RÉALISATIONS 1998

Pour un Canada plus fort



Canada

Government
Publications

Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

CA1
PW
-A13

Public Works and
Government Services Canada

ACHIEVEMENTS 2000



Service and Solutions

Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by
the Minister of Public Works and Government Services (2001)
Cat No.: P35-111/2001
ISBN: 0-662-65657-1



Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2001

Government
Publications



CONTENTS

INTRODUCTION 1

I. STRENGTHENING OUR SERVICE SOLUTIONS 3

1. Enhancing our Contribution to Government 3
2. Pursuing Efficiency and Savings for Canadians 6
3. Doing Business is a Global Opportunity for Canada 9

II. e-GOVERNMENT — Connecting Canadians to Government Services, Information, and People 11

III. SUSTAINABLE DEVELOPMENT — A Healthy Environment is Good for Business and Good for Canadians 14

IV. A STRONG ECONOMY FOR CANADA 16

1. Working Across the Country 16
2. PWGSC — Providing Support Every Day, in Every Way 19

HOW TO CONTACT US 23

INTRODUCTION

This report highlights the major accomplishments and contributions of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) in serving the Government of Canada and Canadians throughout the year 2000.

Our mandate is to provide other federal departments and agencies with services that meet recognized common needs across government, and to further policy objectives, increase the efficiency and economy of the public service, and strengthen the integrity and efficiency of government contracting.

Our commitment is to building a stronger Canada together.

...Building a Stronger Canada Together

As we look to the bright future ahead for Public Works and Government Services Canada in the 21st century, it's appropriate in this millennium year to glance back at our history and take pride in our accomplishments — which date back to our pre-confederation beginnings as the Board of Works in 1841 — and our work along the way to build a dynamic country.

From the start, we contributed immeasurably to the development of Canada, creating the infrastructure to serve and link Canadians from coast to coast to coast. It's a tradition, as well as a commitment, that has endured for more than 160 years, through generations of skilled and dedicated employees.

Public Works and Government Services Canada (PWGSC) assumed its present configuration in 1993. Since then, we have been working to ensure that we build on our past and continue our work as the key service provider to other government departments and agencies.

...Our Focus on Service and Solutions

Enabling e-government by connecting people and technology remains a central objective. To achieve it, we're applying our expertise in procurement, financial systems, compensation, IM/IT, translation, interpretation, terminology, management consulting, auditing, standards development and certification, property, assets disposal, communications, and many other areas. Our knowledge of business sectors and leading-edge technology allows us to offer the best possible service and solutions to further the objectives of the Government of Canada. Solid public service values and ethics are our strength, guiding our decision-making and the way we conduct our business.

We're leading the way to a coordinated, government-wide approach to implementing sustainable development strategies in government operations, together with Environment Canada and Natural Resources Canada. We've developed a series of best practices, including proposing performance measures and sample targets. Our goal is to encourage all departments to adopt these procedures, wherever appropriate.

Our knowledge of business sectors and leading-edge technology allows us to offer the best possible service and solutions to further the objectives of the Government of Canada.

In today's global economy that thrives on new technologies and non-traditional business practices, we remain in the vanguard of innovation and at the centre of major technology initiatives, particularly in e-commerce, information systems and communications — giving Canadians simple and easy access to services and information about their country and their government.

...Our People

Behind every achievement lies one fundamental factor — our people. Our knowledge workers are leading the way to meet the goals of Government On-Line in 2004, drawing on the breadth and depth of their demonstrated skills. As multi-faceted professionals, we understand how to best deploy the combined strengths of our partners to achieve our goals in the most efficient, effective way possible.

STRENGTHENING OUR SERVICE SOLUTIONS

1. Enhancing our Contribution to Government

We're working to provide Canadians with efficient government — government they can afford and that responds to their needs. Throughout the past year, we pursued our goal of continuous improvement. In the spirit of openness and transparency, we began placing our internal audit reports on our Web site, providing information to Canadians and access to our findings and associated action plans.

Looking for ways to do things better — in our business processes, systems, activities and operations — we undertook a number of other changes to increase efficiencies, improve service delivery and respond to the changing needs of our business.

- Following the Canadian Human Rights Tribunal's decision on pay equity this year (retroactive to 1985 for specific public service employee groups), in less than 12 months from the order to proceed with payments, we issued approximately 525,000 cheques totaling almost $3 billion to 260,000 current and former employees across Canada. In addition, 39,000 pensioners received adjustments.

This year we continued the multi-year phase-in of an important new financial management and reporting system for the Government of Canada, Financial Information Strategy (FIS) — moving government to a private-sector model of accrual accounting. A joint project with the Treasury Board Secretariat, it is a key component of the government's overall vision of modern comptrollership.

We're responsible for the core FIS system (a shared departmental financial system now used by a number of government departments) — the payment system that processes most of the 210 million payments the government issues to Canadians each year, and the system that consolidates and reports on the financial accounts of all federal departments and agencies. These systems are pivotal as the government moves to deliver effective, efficient services on-line to Canadians.

- This year, we provided full technical support to the 14 departments that completed their FIS implementation last year, and we completed the implementation of 21 additional departments and agencies.

- And, we reached an important milestone with the successful completion of our own planned conversion to full FIS compliance in our operations at headquarters and in regions.

Each year we produce the Public Accounts, the audited financial statements of the Government of Canada. Working with the Treasury Board Secretariat and the Office of the Auditor General for Canada, we assemble input from all federal departments, agencies and Crown corporations.

- This year, as a result of our effective and efficient efforts, the statements were tabled in Parliament and reported to Canadians four weeks before the traditional target of 31 October, the earliest tabling of the Public Accounts in the past 30 years.

As the lead department for Contracts Canada, a partnership of 26 federal government departments and agencies, we improved supplier awareness and access to information about how the federal government buys goods and services, and its procurement practices.

We're working to provide Canadians with efficient government — government they can afford and that responds to their needs.

- We conducted 148 supplier information seminars, and participated at 43 trade shows, including 19 Industry Canada Info-Fairs.

We implemented a new process for creating new categories of desktop computers and for streamlining the National Master Standing Offers (NMSO) process for procuring them. This redesigned process reduced the time required to award the new NMSOs by approximately 10 weeks.

The opening of the newly reconfigured office space for our Human Resources staff at the Guy Favreau Complex in Montréal provided an opportunity to promote our innovative officing solutions to other federal departments and agencies. From the initial planning stages to completion of the work , we consulted with employees to provide functional, versatile, well-lit work areas — all accomplished within the Treasury Board Secretariat's office space standards.

...Building a Workforce for the Future

"To ensure that the Public Service of Canada remains a strong, representative, professional and non-partisan national institution that provides Canadians the highest quality service in the 21st century, the Government will focus on the recruitment, retention and continuous learning of a skilled federal workforce...."

(Speech from the Throne, October 1999)

In a knowledge economy, people are an organization's greatest asset. We've been building the framework for the 21st century by revitalizing our workforce to ensure we meet the challenges and deliver our value-added contributions to government. As a key element of this renewal we've continued our recruitment outside the public service, drawing our strength and creativity from the diversity of Canadian society where people have roots in virtually every country in the world.



- Addressing the under-representation of visible minorities in the federal public service, we developed our own departmental Visible Minority Strategy, centred on implementing concrete, short- to medium-term remedial measures, and focusing on external recruitment.

- We also increased our efforts in support of persons with disabilities and participated in an information fair hosted by the Senate of Canada, showcasing various programs and services offered by both private and public sectors, to help improve appreciation for the skills and abilities of that community.

- We continued our support to the federal government's post-secondary recruitment campaigns offering employment to successful candidates in areas such as computer science, financial management and procurement.

In partnership with Dalhousie University in Halifax, we launched Canada's first Executive Master of Electronic Commerce program. An interdisciplinary approach combining three faculties — computer science, law, and business — the new program prepares public sector participants for the information era in government and the e-delivery of programs and services.

...Shaping Ourselves as a Learning Organization

Good government invokes a spirit of innovation, a willingness to try new approaches and technologies, and a desire to seek new solutions.

- In that spirit, we developed an integrated risk management framework to continue to build a "risk-smart" workforce that encourages innovation and responsible risk-taking while also safeguarding the public interest and trust, and ensuring due diligence.

Learning is a pillar of our human resources strategy, to continue to build a workforce that is also flexible and responsive to our business and renewal needs. Throughout the year, we continued to shape ourselves as a learning organization and develop innovative workforce strategies to address the challenges of continuous learning.

- Owing to our success in developing and implementing a learning policy and our department-wide commitment to a minimum amount of training per annum/per employee, we were commended by the Learning and Development Subcommittee of the Committee of Senior Officials (COSO) as a model organization for integrating learning into our management practices. We're now working in partnership with the Canadian Centre for Management Development to develop a "Public Service Balanced Scorecard for Learning."

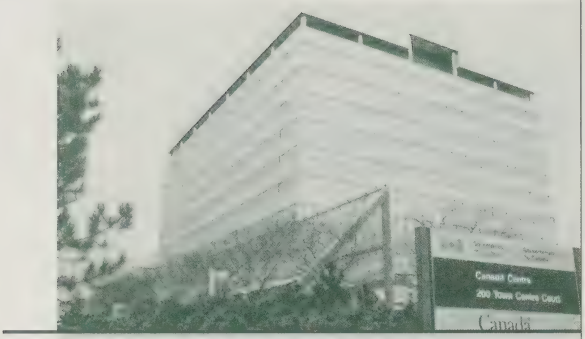
We also continued to make important contributions to work on the Universal Classification Standard (UCS) across government, including:

- developing policies and procedures on broad-base work descriptions, and creating a manager and supervisor's guide to UCS conversion, which has been shared with other government departments;
- developing an informal conflict resolution process for early resolution of as many issues as possible; and
- participating in the various consultation activities with other departments and the Treasury Board Secretariat.

DID YOU KNOW...?

In 1891, the Printing Bureau became the first printer in Canada to introduce typesetting machines. Members of Parliament could then get a complete report of the previous day's debate in the House of Commons before the next day's session — a feat neither the U.S. nor Britain could match.

Throughout the year, we continued to shape ourselves as a learning organization and develop innovative workforce strategies.



With the City of Toronto, we negotiated a reduction in the tax assessment for the Government of Canada building at 200 Town Centre — achieving Payment-in-Lieu-of-Taxes savings for Canadians of $1.7 million for the tax years 1996 to 2000.

2. Pursuing Efficiency and Savings for Canadians

As the managers of more than $8.2 billion in government-wide procurement opportunities — resulting in over 54,000 contracts for Canadian suppliers — we take great pride in the savings and efficiencies we bring to government operations. We lead the way in harmonizing the delivery of government information to Canadians, ensuring optimum space utilization and best value for federal real property, and strengthening partnerships with other levels of government to benefit Canadians.

- We introduced the TeleCanada Calling Card, a new telephone calling card providing federal employees traveling on official business with a cost-effective and simplified long-distance service. With its simplified billing system, the card comes with new rates that are 50 percent lower than before.

- We successfully renegotiated our triennial agreement with the banking industry covering common banking services required by the Receiver General for Canada and other government departments and agencies, such as cheque-cashing and remittance services available at any Canadian financial institution. Our new agreement will result in annual savings for Canadians of more than $1.5 million.

- We provided a one-stop-shopping solution for Canadian Forces Base Kingston's annual $1 million grocery requirements by including all grocery categories and food service products into one competitive Request for Standing Offer, saving time and taxpayers' money on behalf of the Department of National Defence.

- We established a bundled contract for various types of ammunitions for the Royal Canadian Mounted Police, Fisheries and Oceans Canada, and Correctional Service of Canada for the purchase of annual and urgent requirements for delivery to several locations in Canada. Valued at $2.4 million, our bundled contract resulted in time-saving efforts for our clients and a more efficient method of supply.

- In British Columbia, we arranged for federal participation in BC Hydro's *Smart Bill* program, which simplifies payment of utility bills and tracking of energy consumption in federal buildings. Under the program, BC Hydro maintains a Web-enabled database that building managers use to track energy consumption, utility costs, and carbon dioxide emissions. This makes it easier to allocate capital funds for maximum cost-savings and greening. The program is currently being used on properties belonging to the Royal Canadian Mounted Police, Fisheries and Oceans Canada, Department of National Defence, Canada Customs and Revenue Agency, and the Canadian Food Inspection Agency. Given that one-third of the cost of running a building is utilities, the savings potential is huge.

- We launched a new computer program for fire-risk assessment, FiRECAM. Developed jointly with the National Research Council's Institute for Research in Construction, it's the most comprehensive program of its kind, assessing and comparing the risks and costs of various fire protection designs to find the most cost-effective one.

...In Partnership Across Government

We worked with other levels of government to strengthen the federal system, finding effective ways to manage our interdependence in the interest of Canadians, and new and better ways to deliver services.

- We launched a sophisticated monitoring project on the Confederation Bridge (linking Prince Edward Island to mainland New Brunswick) to study its short- and long-term performance under the effects of ice forces, deformation, thermal stresses, traffic loads, vibration and corrosion. The project — the result of our innovative partnering with the engineering industry and universities — is the largest data-gathering project of its kind, and the most comprehensive study of bridge performance ever initiated. The Confederation Bridge is the longest ever built over ice-covered water, and its 100-year service life is double the norm for that type of structure.

- We enhanced our cooperative partnership with the BC Buildings Corporation (BCBC), which runs government buildings across British Columbia, including federal government buildings in rural areas (thereby saving the taxpayer money, since the federal government does not need to keep a parallel staff in rural areas). In the past year, we developed a plan for exchanges and created an electronic database of building inventories to allow us both to quickly identify space (mostly office and warehousing) that we can lease from each other, thereby minimizing the time Crown-owned space sits empty.

- In partnership with Health Canada, we redesigned one of their offices in Ottawa, making more effective use of space and providing an environment to support team work, improve information flow and reduce costs. Benefits included enhanced employee morale and improved productivity.

- We worked with the Canada Customs and Revenue Agency to support the provinces of Ontario and Alberta by producing almost five million Ontario Taxpayer Dividend cheques valued at approximately $1 billion, and 2.2 million Alberta Energy Tax Refund cheques totaling $296 million.

- Under an Alternate Form of Delivery agreement with the Saskatchewan Property Management Corporation, we developed joint community-based investment strategies for Regina and Saskatoon, and entered into joint federal-provincial investment planning with the Saskatchewan and Manitoba governments to find the most efficient ways to accommodate public employees.

- We worked with the City of New Westminster, B.C., to dispose of surplus property, some of which had been in federal hands since the province joined Confederation. The complex undertaking involved meeting unusual land transfer requirements and consulting with six different First Nations. Bought by the City of Westminster for $1.8 million, the land will be part of an exciting new redevelopment project that will benefit the community.

In partnership with Health Canada, we redesigned one of their offices in Ottawa, making more effective use of space and providing an environment to support team work.

DID YOU KNOW...?

By 1886, we provided telephones as a standard fixture in government offices across Canada, but it wasn't until 1890 that workers in government buildings enjoyed electric lights, and then only in urban areas.

We developed a unique partnership with the Newfoundland and Labrador Department of Environment and Labour to address health and safety issues.

- We developed a unique partnership with the Newfoundland and Labrador Department of Environment and Labour to address health and safety issues at our project sites in that province, ensuring that everyone on our project sites is in a safe work environment.

- We were co-recipients of a prestigious award this year for our work building the infrastructure for the new Government of Nunavut last year — the 1999 Award of Merit from the Canadian Council for Public-Private Partnerships. We also won the Treasury Board Secretariat's Award of Excellence for this project, one of the highest honours accorded members of the public service.

Federal Councils contribute to the way the federal government operates by playing a pivotal role in addressing issues of strategic significance to the federal government in the provinces. The Ontario Federal Council, comprising senior officials from federal government departments and agencies across the province, represents one of the largest groups of federal public servants outside the National Capital Region. An active member of the Council, we provided significant support in the form of accommodation, administrative services, telephones, telecommunications and computer support, as well as hosting their Web site.

...Superannuation Partnership Initiatives

- In partnership with the Treasury Board Secretariat, we implemented a new pension administration and accounting framework to comply with last year's amendments to the Public Service Superannuation Act (PSSA). We also identified and implemented changes to forms, procedures, and interpretations of the legislation as a result of changes to survivor benefits included in the omnibus Bill C-23, which became law in June.

- In the same partnership, we participated in the transfer of 55,000 employees of Canada Post Corporation from membership in the PSSA to the corporation's own pension plan. Planning and implementing the transfer of pension data and funds that involved several billion dollars for the affected employees. Other smaller corporate transfers involved the Farm Credit Corporation and the Export Development Corporation.

- We continued to issue monthly benefits to more than 215,000 pensioners in amounts exceeding $3 billion, provided account maintenance services to those pensioners and an additional 230,000 contributors, and responded to more that 600,000 service requests including 200,000 calls to our toll-free telephone number (1-800-277-9915).

3. Doing Business is a Global Opportunity for Canada

When Canadian companies have better access to world markets, it helps their investment and expansion in Canada. Finding ways to support Canadian business and increase its presence on the world stage is a major priority for the federal government. Throughout the past year we provided wide-ranging support to government to increase the visibility and presence of Canadian business around the world.



- We helped Agriculture Canada's Semiarid Prairie Agriculture Research Centre provide a prototype seeder in time for the new growing season in the Inner Mongolia Autonomous Region of the Peoples Republic of China. We tendered the requirement and awarded it within seven days of receiving the requisition.

- Working with a private engineering and environmental consulting company, we developed a sustainable redevelopment plan for a former Soviet military base in Latvia, based on site assessment and risk management processes we use here in Canada. The project also involved the transfer of Canadian knowledge and expertise in redeveloping contaminated land, and sustainable land-use planning.

- We took our biotech expertise to Cambridge, England, at the International Conference on Contaminants in Freezing Ground, where we reported on an exciting new method for cleaning up contaminated soil in Canada's North — at Whitehorse Airport, Yukon, for Transport Canada, and at Eureka, Nunavut, for Environment Canada. For both clean-up projects, we used naturally existing bacteria in the soil to reduce the effects of fuel spills, eliminating the need to excavate the contaminated soil and disturb delicate Arctic permafrost.

- We were on hand to help open the International Sustainable Buildings 2000 Conference in Maastricht, Netherlands, where the spotlight was on a project we sponsored to convert an old railway locomotive repair shop in Montréal into a modern light industrial or commercial facility.

- Working with Canada Mortgage and Housing Corporation, we began a three-year program of cooperation with the Government of Romania to improve that country's housing and modernize its building codes and standards, especially in the areas of seismic safety and energy efficiency. The venture will be good for Canadian business by increasing the demand for Canadian building products and technologies in Romania.

- We were at the Canada Pavilion at Expo 2000 in Hanover, Germany, supporting its theme of Humankind-Nature-Technology, and handling the service contracts for electricity, water, equipment maintenance, communications, and security personnel for the Department of Canadian Heritage.

- As one of the founding members of Worldwide Workplace Web (W4) in the Netherlands, we helped organize the inaugural conference of this new organization, which provides a forum for knowledge and information exchange among future leaders of public sector real-estate organizations.

We were on hand to help open the International Sustainable Buildings 2000 Conference in Maastricht, Netherlands.

- We hosted a visit from a Swedish delegation here on a study tour of North America this year. Virtually all the Swedish federal, state and municipal agencies responsible for military bases, prisons, hospitals, general office accommodation and churches were represented. We provided an opportunity to share our experiences and learn from each other to improve our planning and use of public investments in real estate.

e-GOVERNMENT
Connecting Canadians to Government Services, Information, and People

The capacity of governments to communicate and provide service and solutions on-line depends on their ability to make the transformation to e-government a reality. The goal of e-government is to connect Canadians — with each other, to the marketplace, and to the world — to provide meaningful and core services that benefit them and establish Canada as a world-leading economy and a country of opportunity.

We're taking a lead in reaching that goal by determining what technologies will work for government, which are cost-effective, and which are good long-term investments. In support of the Government of Canada's vision, we're doing our part to make Canada the most connected nation in the world — fully on-line to its citizens.

...Providing Access for Canadians to their Government

We have a long history of providing government information to Canadians, and thereby contributing to the strengthening of Canada. As the managers and builders of the *Canada Site* on the Web, we've been helping to put government on-line for some years now. This year we redesigned the portal, the main point of entry to federal government programs and services for Canadians (via the "Canadians," "Canadian Business" and "Non-Canadians" gateways). Leading the development of the "Canadians" gateway, we worked with Industry Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade for the release of the others, and we're rapidly putting into place the technology infrastructure needed for full on-line government.

During the past year, we continued our efforts in support of the federal government to promote federal presence and visibility, and improve services to our government clients and Canadians in efficient, timely and innovative ways. Some other initiatives were:

- With Industry Canada and 26 other government departments and agencies, we developed the Canadian Consumer Information Gateway, the main source of on-line consumer information — currently consisting of about 630 programs, 1,200 keywords and 8,000 descriptors.

- With the Treasury Board Secretariat, the provinces and municipalities, we redesigned the *Blue Pages* telephone directory listings (currently in 146 city telephone books across Canada), creating a more comprehensive and functional format for the Government of Canada directory.

DID YOU KNOW...?

Our 1 8ØØ O-Canada toll-free service handles about 7,000 calls a day, providing information on over 1,000 government programs and services.

- With the Office of the Privy Council and the Canada Information Office, we coordinated the federal government's multi-million dollar advertising campaign on health funding informing Canadians of the new federal-provincial health agreement, government health investments and the government's commitment to better health care for Canadians.

As the managers and builders of the *Canada Site* on the Web, we've been helping to put government on-line for some years now.

- With other federal departments and supporting the theme "Building a higher quality of life for all Canadians," we participated in a pilot national exhibit program showcasing some of our services and our rich history — including building the Confederation Bridge and trans-Canada railway lines, and our role in the 20th century's communication innovations. Launched at the Red River Exhibition in Winnipeg, the traveling displays were seen by close to seven million Canadians during an eight-month tour.

- Under the "Canada" Wordmark Program, signs with the distinctive Government of Canada symbol are prominently placed on federal buildings. This year, we expanded the program to include structures and installed the first wordmark on a bridge — on the Burlington side of the Lift Bridge linking Burlington and Hamilton, Ontario.

...Building e-Commerce, Together — Through Essential IM/IT and Telecommunications Infrastructure

We're the builders and managers of the government's infrastructure for IM/IT that will bring government on-line. Our innovations in technology are ushering in a new era of access and service, connecting Canadians to government information, programs, services and opportunities.

...Ensuring Secure Transactions

With the Treasury Board Secretariat, the Communications Security Establishment, and other government departments, we're taking the lead in designing, building, implementing and operating the technically complex secure channel, the most critical component of the technology infrastructure required to provide confidential e-government service to Canadians.



The Burlington side of the Burlington Lift Bridge prominently displays the "Canada" wordmark.

The key to truly interactive government, the secure channel will provide high performance connectivity to federal programs and services over the Internet, and create the environment in which Canadians can conduct on-line transactions with confidence and security. It will ensure privacy and give Canadians trusted, convenient electronic access to services provided by federal departments and agencies, ensuring fully secure transfers of data and money that can be expanded to include thousands, and eventually millions, of points of presence across the country.

- We established centres of expertise, incorporating test labs to assess new technologies (similar to a private sector research and development lab), and emulated the e-mail systems in all government departments, testing new protocols and systems — creating a prototype common messaging infrastructure for federal departments.

- We created a centre of expertise on VoIP (voice over the Internet protocol) and established a special interest group to share information and experiences with other interested departments. An important new project under way may have a significant impact on how government employees communicate on-line in the 21st century — using VoIP or other data networks, instead of the traditional telephone.

DISTINCTION AWARDS

In recognition of Excellence in Management of Information and Technology in the Public Sector (at the Technology in Government Week's showcase), we received honours in two categories — *Serving Canadians better through IM/IT Innovations* and *Leadership*.

...Innovative On-Line Services and Solutions

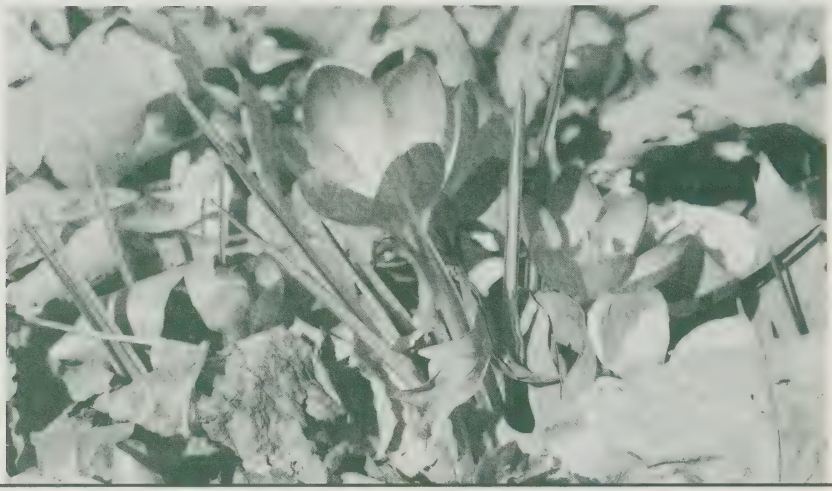
More than ever before, the ability to interact with our public on an ongoing basis is essential for government to effectively serve the interests of all Canadians. We have long offered procurement services such as MERX™ and *Contracts Canada*. This year, tapping into the exciting potential of on-line connections, we created some new e-services to maintain and improve traditional lines of communication.

Some on-line services launched this year were:

- Supplier Registration Information.
- Benefits-Driven Procurement.
- Contracts Canada — *New Buyer's Guide*.
- Temporary Help Services — forms used by suppliers to submit their rates are available on the Web.
- We created a tool to help Web users find what they're looking for easily, in English and in French — using *Querium*®, a bilingual search mechanism. Taking advantage of one of the world's largest linguistic databanks, it's now in use on our own *Canada Site*, our Extranet *Publiservice*, and Industry Canada's *Strategis* site.
- As a result of our Depository Services Program's partnership with the National Research Council's *Research Press*, Canadians now have on-line access to 14 scholarly journals. The national site licence developed for this project has been a model for other jurisdictions.
- *Publiservice's* Audio-Video pilot site — delivering real-time coverage of announcements and events of interest, for example, coverage of the state funeral for the Right Honourable Pierre Elliot Trudeau, the federal budget, and Remembrance Day ceremonies at the National War Memorial in Ottawa.
- The *Canadian Government Publishing* site is now up and running. It features about 250 print and e-publications, searchable by subject or alpha listings. Ordering instructions, a list of booksellers and distributors, and an overview of Crown copyright are also available.
- We launched the *Canada Gazette* in an alternate format this year, to provide Canadians with disabilities easier access and an opportunity to contribute more fully to shaping regulations.

More than ever before, the ability to interact with our public on an ongoing basis is essential for government to effectively serve the interests of all Canadians.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT
A Healthy Environment is Good for Business and Good for Canadians



Sustainable development is a priority for the Government of Canada, and it's a priority for us. During the past year, we continued to deliver on our major commitments to promote sustainable development practices and green government operations.

We're committed to continuing our leadership role, working collaboratively with other departments to support the government in its plan to make itself a model of environmental excellence. Since our sustainable development strategy was introduced nearly four years ago, we've made steady progress in developing and implementing a wide range of initiatives.

We're currently leading the Government of Canada's model plan for greening government operations. We've developed the Sustainable Government Operations initiative, which created a blueprint strategy for individual federal departments and agencies to follow. The model plan promotes action in several priority areas — procurement, waste management, water conservation, wastewater management, energy efficiency, vehicle resources management, land use management, and human resources management. For each area, the plan recommends specific targets, standards and best practices.

- We have long recognized that increasing the energy efficiency of our facilities provides the twin benefits of diminished use of non-renewable resources and reduced emissions of greenhouse gases. Since 1992, we've been implementing the Federal Buildings Initiative (FBI) and other energy conservation measures — the cumulative reduction in energy use over the period has represented savings to Canadian taxpayers of about $16.75 million.

- We now stock recycled paper for redistribution within our headquarters. This year we distributed over 4,000 boxes — an increase of 63 percent over last year.

- We issue about 210 million payments annually, the majority by Direct Deposit — saving taxpayers about $55 million again last year, about 50 cents per payment. Because we eliminated the need for cheques and envelopes with Direct Deposit, we didn't need to buy about 1.77 million kilograms of paper, also helping us green government.

- We worked with Industry Canada to dispose of surplus property at the former site of their Certifications and Engineering Bureau in a project that was on time and under budget, and also met high environmental standards. Prior to the land sale, we conducted an environmental and property transfer assessment. Using waste reduction techniques, we managed the project with a 96 percent waste diversion rate and sent only one dumpster to a landfill site.

- In the harbour at Glace Bay, Nova Scotia, we worked with Fisheries and Oceans Canada, Small Craft Harbours, to complete a complex dredging project to alleviate excessive silting that had made it difficult for local fishers to reach the dock and fish plant with their catch, and prevented larger boats from entering the harbour. Our consideration of local residents enabled the project to be implemented while at the same time ensuring continuation of the many jobs in the local fishing and processing industry, so vital to the economy of Glace Bay.

- We led the clean-up of a portion of the Little Sackville River, in Lower Sackville, N.S., in partnership with the Sackville Rivers Association and the Halifax Regional Municipality. Working with local residents and army cadets, we removed items such as tires, rusting car parts, shopping carts, and household appliances from the river. To celebrate the clean-up, we released 250 Atlantic salmon smolts into the river to stock it for future generations.

- In partnership with Environment Canada and Memorial University in St. John's, our clean-up of the Pinetree Radar Station at Table Mountain, Newfoundland, was an opportunity to use leading-edge bioremediation technology to clean the soil. Home to over 300 Canadian and American armed forces personnel in the 1950s and 1960s, the site fell to ruin when the community was abandoned in 1977. Over the decades, dumps scattered across the 293-hectare site had leaked a mixture of old fuel, PCBs, trace metals and asbestos, contaminating the area. Cleaning up the site was done in partnership with regulatory agencies, and resulted in on-going monitoring of the site, evacuation of contaminated soil and the construction of a temporary storage facility for polluted materials.

DID YOU KNOW...?

Our electronic media monitoring program — providing federal employees with desk-top access to over 5,000 newspaper, radio and television stories every day — has significantly reduced costs to participating departments (over previous paper-based monitoring) and has spared tonnes of paper.

In partnership with Environment Canada and Memorial University in St. John's, our clean-up of the Pinetree Radar Station at Table Mountain, Newfoundland, was an opportunity to use leading-edge bioremediation technology to clean the soil.



In Nanaimo, British Columbia, we worked with the Port Authority to acquire Vancouver Island's first-ever container crane capable of lifting 40 tonnes at a time. Standing 55 metres high, the steel-girder can load and offload the largest ocean-going vessels, putting Nanaimo in the running for lucrative new cargo from Vancouver.

1. Working Across the Country

As one of the largest custodians of federal buildings, we continue to ensure that our stewardship of these assets reflects Canadians' desire to preserve their heritage, protect the environment, and provide full accessibility to services for persons with disabilities. To achieve this, we worked with the private sector and other levels of government, and discharged our responsibilities with prudent financial management.

...in the Pacific Region

- We built a new leading-edge facility for the Canadian Coast Guard (CCG) at Patricia Bay on Vancouver Island. Using ingenuity and creativity, we overcame technical, time and budgetary challenges to complete the project in six months — half the time it would normally have taken. The new facility enables the CCG to monitor more than 300,000 commercial vessels that navigate the Straits of Georgia and Juan de Fuca each year, and to manage over 900 marine incidents annually.

- Construction began this year on a new office building to house federal employees in downtown Vancouver. Office space vacancy rates are close to historical lows in Greater Vancouver, largely owing to a booming high-tech sector. Since three-quarters of the federal space in Vancouver is leased and low vacancies are driving up prices, the new building is expected to save taxpayers almost $20 million over the next 25 years.

- This summer, we installed stabilizer pockets in the Esquimalt Graving Dock, the largest ship repair facility in Canada. With the $500,000 pockets — large bays cut into the sides of the dock — cruise ships can extend their stabilizers for maintenance and repair, and which is expected to bring additional cruise ship business to the facility.

- Building on our extensive experience, we took over the management of all border crossings along the southern Pacific region's Canada-U.S. border for the Canada Customs and Revenue Agency.



In Vancouver, the Library Square Federal Tower was a finalist in the 1999-2000 Office Building of the Year (TOBY) Awards competition of the Building Owners and Managers Association International. The building has already won local and national TOBY awards, which take into account building design, aesthetics, operations, and community contribution.

...in Western Canada

- We worked with Parks Canada and Canada Lands Company to refurbish the Via Rail train station in Jasper, Alberta. Built by CN in 1925, and now designated a Federal Heritage Building Review Office (FHBRO) classified building, it is one of the largest and most architecturally impressive mountain theme/period stations in Canada.

- With our team of hydrographic surveyors, we celebrated the grand reopening of the Port of Churchill, Manitoba. Using our hydrographic sweep, we sounded the harbour bottom prior to dredging and our survey data will be used by Canadian Hydrographic Services in their new nautical charts reflecting the deeper harbour and approaches available for international shipping.

...in Ontario and Quebec

- For the Department of National Defence, we successfully completed our largest single accommodation project ever undertaken — an $80 million project optimizing their headquarters into four main buildings in the National Capital Region. During the course of the project, 15,000 people were moved, with some groups making up to three moves through 'swing space' before settling into their final destinations.

- With the Greater Toronto Airports Authority at Pearson International Airport and Nav Canada, we found a successful solution for their runway extension which was too close to a localizer — a sensitive piece of electronic navigational equipment for arriving aircraft — which could neither be moved nor damaged. Our solution was a leading-edge design/build concept for a jet blast fence made of fibreglass cloth and vinyl ester resin to protect the localizer, which is now being considered for use at other airports where jet blast is a concern.

- Opened this year, we also designed and built the new $17.2 million Control Tower at Pearson International Airport for Nav Canada and the Greater Toronto Airports Authority. At 65.4 metres high, and with 360-degree visibility of all operating surfaces, it provides control services to aircraft and vehicles at Canada's largest and busiest airport. We also completed zoning for the airport — the first time an electronic bulk registration and notification was sent to the Ontario Land Registry.



We designed and built this air traffic control tower for Nav Canada and the Greater Toronto Airports Authority.

DID YOU KNOW...?

When fire destroyed the Centre Block on 3 February 1916, Parliament convened the next day in the Victoria Memorial Museum. Over that weekend, we completed a transformation — preparing a Senate Chamber, offices for Members of Parliament and committee rooms.

- We worked with the private sector, First Nations organizations, Indian and Northern Affairs Canada, the Department of Justice, and the Ontario Government, including Ontario Hydro, to provide an electrical grid extension from Moosonee to Attawapiskat — running adjacent to the western shore of James Bay — to replace existing diesel electrical systems in the three remote northern Ontario First Nations communities of Attawapiskat, Fort Albany and Kashechewan, providing electricity and Internet access via fibre optic cables.

- Throughout the year, we were presented with challenges to meet unexpected yet critical time-lines on securing sites and fitting up space for Human Resources Development Canada's Service Canada offices. A total of six locations were opened throughout Ontario in 2000.

- We completed the $1.7 million refurbishment of the Burlington Lift Bridge, providing an alternate route for vehicular traffic between Burlington and Hamilton, Ontario. Constructed on time during the non-shipping season so as to not interfere with the commercial shipping traffic, it was reopened to coincide with the opening of the Welland Canal at the start of the shipping season.

- With Parks Canada, we completed a $5.2 million project to replace the winch system of the Big Chute Marine Railway in Severn Falls, Ontario, also incorporating state-of-the-art safety features. Comprising 42 locks and spanning 386 km, the Trent-Severn Waterway is one of Canada's best-known historical canals.

- In the Quebec City area, we transferred the Pointe-à-Carcy site to Transport Canada, which will turn it into a cruise ship terminal, forecasted to inject over $50 million into the local economy and help create more that 1,300 jobs.

...in Atlantic Canada

- We completed construction of a new Royal Canadian Mounted Police District Detachment office in Deer Lake, Newfoundland, which opened this year. The $1.83 million facility replaces a 47-year-old building as the RCMP's district headquarters, serving a population of close to 40,000.

- A member of the Canada Pavilion Tall Ships 2000 team in Halifax this spring, we were at the event with over 750,000 visitors on the waterfront during eight days of activities. We designed and developed the software used to create the nautical image tags and used wireless LAN (local area network) technology to allow Web access at one of the heritage buildings.

...in Nunavut



At night, Iqaluit's new Government of Canada building is illuminated to resemble an igloo.

- The first Government of Canada building in Iqaluit was officially opened in September, and it truly reflects our priorities for the 21st century — collaboration, creativity, enhanced technology and cultural identity. The $8 million project now houses under one roof 125 employees from 12 federal departments, linked by a number of shared resources, including the high performance network infrastructure, a cost-effective long distance telephone plan, advanced satellite services, and enhanced connectivity to the community. Named *Qimugjuk* by a group of elders (meaning a snowdrift that helps people find their way in a terrain with no markers), the building incorporates elements of Inuit art and culture.

2. PWGSC — Providing Support Every Day, in Every Way

...for Canada's First Peoples

In the past year, we undertook numerous initiatives in support of the Government of Canada's commitment to build a stronger relationship with Aboriginal peoples and to enhance the prosperity, security and development of minority communities throughout Canada.

Among the initiatives were:

- increasing Aboriginal employment opportunities, including compiling a registry of Aboriginal employment service and delivery brokers to promote our vacancies, access their various inventories, and benefit from a variety of qualified Aboriginal candidates;

- collaborating with the Lennox Island First Nation, the Native Council of Prince Edward Island and the Abegweit First Nation to provide students with work experience in the field of preventative building maintenance and environmental planning and assessment; and

- continuing our support of an internship pilot project to help Aboriginal businesses and organizations by providing procurement experience through assignments with us for up to two years, and through our Training Opportunities Project by providing places on our specialized procurement courses to participants from sponsoring Aboriginal organizations.

We provided our expertise to other federal departments dealing with the impact of First Nations issues on federal real property holdings.

Hosted by the Department of National Defence, we participated in Aboriginal Awareness Week, "*Spirit of the Millennium*," a federal government celebration of Aboriginal culture to improve awareness and appreciation of Aboriginal contributions to Canada.

- We provided our expertise to other federal departments dealing with the impact of First Nations issues on federal real property holdings, and offered training and advice on such matters as how comprehensive land claims may affect federal property acquisition or disposal.

- We also conducted workshops providing a historical perspective on the relationship between First Nations and the federal government.

To stimulate job creation and economic growth in Aboriginal communities as well as increase Aboriginal business participation in supplying goods and services to the federal government, the Procurement Strategy for Aboriginal Business allows departments to reserve, or set aside, some contracts for competitive bidding with the Aboriginal community.

- This year, we awarded a $7.9 million contract for the replacement of the deck and sidewalls on the J.C. Van Horne Bridge between Campbellton, New Brunswick, and Pointe-à-la-Croix, Quebec — the largest-ever contract awarded under the Aboriginal Set-Aside Program. The first phase of the rehabilitation project, repairs to the centre span, have been completed.

...for Minority Communities

We also continued our efforts to help with the implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*, designed to encourage the development of official language communities in minority situations. Initiatives throughout the year included:

- donating over 100 surplus computers (in partnership with Industry Canada) to official-language community associations in minority situations;

- extending federal government employees' preferred accommodation rates at hotels to members of volunteer community associations; and

- distributing to volunteer community associations free copies of our *TERMIUM Plus*® — the latest edition of our linguistic databank — and copies of the *Glossary of Health Services*.

...for Canada's Youth

Our success as a society depends on meeting the needs of our youth in their education and in their transition to the world of work. We undertook a variety of initiatives in 2000 to support the government's commitment to Canada's youth:

- We participated in a federal youth internship initiative focusing on supporting Aboriginal youth, and continued our participation in the federal government's youth internship program by providing work experience to unemployed and under-employed young people as part of Canada's youth employment strategy.

- We also offered assignments to 287 students in the Federal Student Work Experience Program and to 233 co-op students.

- To recognize the creative achievements of youth in the fight against racism, for the Department of Canadian Heritage we worked with their $1.3 million budget to provide services and logistics at the 2000 International Stop Racism Concert and Awards TV show — the two-hour live-to-tape program featured top international artists and was broadcast in Canada and other participating countries, including the U.S., the United Kingdom and South Africa.

- With the Department of Foreign Affairs and International Trade and the Canadian International Development Agency, we were at the International Conference on War-Affected Children in Winnipeg, Manitoba. This 10-day event, the first of its kind, brought together over 350 delegates from approximately 150 nations, including ministers, representatives from United Nations agencies, war-affected countries and interested governments, international organizations, non-governmental organizations and the private sector. Given the scope of this high-profile international event and the related linguistic challenges, we provided a myriad of translation and interpretation services leading up to and during the conference.

  - We also provided extensive event management services and coordinated contracts for information technology, setting up a cyber-café, temporary offices, and providing food services, equipment and supplies.

  - As well, we helped with renovations to the Pantages Theatre in Winnipeg (the site of the opening ceremonies) and to the *River Rouge* paddleboat (for the youth delegates' cruise), in addition to managing the leasing of space and furniture and equipment rentals, and overseeing the set-up and tear-down of the various temporary offices.

We participated in a federal youth internship initiative focusing on supporting Aboriginal youth.

...for the Future of the Translation Industry

We are committed to protecting the cultural heritage and diversity of Canada, to promoting our national identity, and to fostering the fullest recognition and use of both official languages in Canadian society, particularly through our work providing the Government of Canada with translation, terminology and linguistic services.

Within a few years many of our experienced interpreters used by government to communicate with Canadians in both official languages (and with Canadians and other nations in many foreign languages) will have retired. In addition, the need for translation has exploded around the world, due in part to the global nature of the Internet — in Canada, demand for translation has skyrocketed 15 to 20 percent over the last few years. In this rapidly expanding field, recruiting youth to replace our retiring employees is our vital long-term strategy.

- For the past few years, we have been partnering with several schools of translation at Canadian universities to foster the development and training of new translators to meet the needs of government and the translation industry in Canada, and to provide students with on-the-job experience, and translation career opportunities for graduates.

We also provided employment to private sector translators and interpreters, this year awarding a total of $32 million in contracts, and directly or indirectly creating nearly 900 jobs.

...for the Millennium — Leaving a Legacy for the Future

We're proud to have been involved with the Canada Millennium Partnership Program in celebration of the millennium.

We're proud to have been involved with the Canada Millennium Partnership Program in celebration of the millennium. The program was developed to encourage and support initiatives that explore our heritage and celebrate our achievements, help strengthen communities, build our future, and aim to provide lasting benefits into the next century. We were involved in numerous special millennium projects from coast to coast to coast.

What follows is a sampling of the environmental assessment work we did on some projects on Canada's east coast. In each case, site visits determined the potential environmental impact of the proposed project on the surrounding flora, animal life, air quality and watercourses. Our evaluations ensured that all environmental regulations were followed, all necessary permits were applied for and all necessary measures were implemented to decrease the impact on the environment.

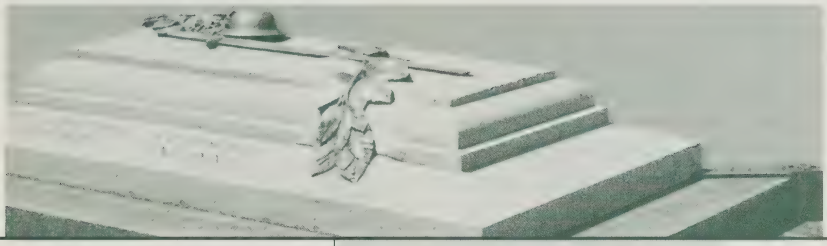
- Atholville, New Brunswick — development of the existing Miller Brae Millennium Park, by constructing pathways throughout the park, building a gazebo, installing playground equipment and washroom facilities, and doing associated landscaping.

- Eel River Bar, New Brunswick — development of the Aboriginal Heritage Gardens, designed to protect existing vegetation, restore disturbed areas, manage meadow areas, limit the area covered by maintained grass and provide storm water control.

- Eskasoni, Nova Scotia — restoration and development of the Mig'maow Gardens of Ste. Anne in the area around the shrine at the Holy Family Parish Church. The shrine was upgraded to provide a community gathering area, a walking trail and areas for people to meditate and pray.

- Kingston, New Brunswick — Kingston Vision 2000 Heritage Project. We constructed 1.8 km of interpretive, mainly gravel, trail along a former portage route with boardwalks over wetland areas. The trail construction also included replacing an existing pedestrian bridge and building a look-out platform that extends over the edge of Bates Lake. Our work was particularly significant as it involved preserving endangered flora of the wetlands.

- Moncton, New Brunswick — Prince Lewis Riverfront Project. We restored an existing heritage building and developed a historic walkway with interpretive signage, erecting three tidal riverfront look-outs and making associated improvements to a park in the city.



The Tomb of the Unknown Soldier in Ottawa.

...for Our Heritage

While we work for the future of Canada, we also remember and honour our heritage and our past. In 2000, we made some significant heritage-related contributions for the benefit of Canadians.

- The Tomb of the Unknown Soldier was unveiled at the National War Memorial in Ottawa to honour all of unknown Canadians who sacrificed their lives in wars during the 20th century. Working alongside the Department of Canadian Heritage, the Department of National Defence, and the Royal Canadian Mounted Police, we managed the design, construction and contracting aspects of the project, which was lead by Veterans Affairs Canada.
- For Veterans Affairs Canada, our heritage conservation experts developed plans to preserve two First World War memorial sites built in France between 1925 and 1936. The Canadian National Vimy Memorial is a tribute to Canadians who served in the First World War, and the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, the largest of the battlefield parks, was established in memory of Newfoundlanders who fell in the same war.

DID YOU KNOW...?

With Parks Canada, we're working to preserve a heritage building at the Grosse Île and Irish Memorial National Historic Site (on an island in the St. Lawrence River near Québec City), once home to a Public Works officer stationed there. The building is a symbol of our role in Canada's immigration history.

HOW TO CONTACT US

For more information about Public Works and Government Services Canada, or to obtain additional copies of this document, please contact Communications Branch at:
Tel. (819) 956-2310
Fax. (819) 956-5417

questions@pwgsc.gc.ca

Or, visit our Web site at www.pwgsc.gc.ca

Public Works and Government Services Canada
Hull, Canada
December 2000

LE SAVIEZ-VOUS?

En collaboration avec Parcs Canada, nous travaillons à la préservation d'un édifice du patrimoine, soit le lieu historique national du Mémorial-des-Irlandais à Grosse-Île (une île du fleuve Saint-Laurent près de Québec), autrefois la résidence d'un employé des Travaux publics en poste là-bas. Le bâtiment est un symbole de notre rôle dans l'histoire de l'immigration au Canada.

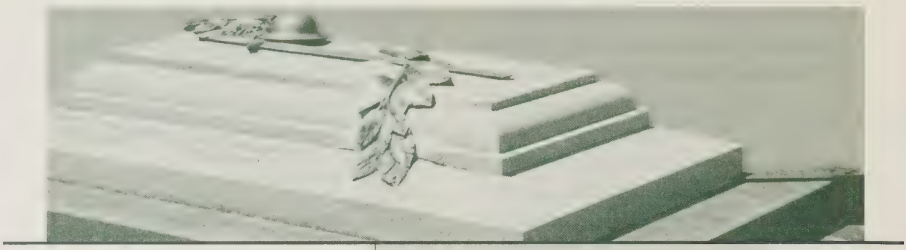
COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour en savoir davantage à propos de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ou pour obtenir d'autres exemplaires du présent document, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications :
Téléphone : (819) 956-2310
Télécopieur : (819) 956-5417

questions@tpsgc.gc.ca

ou visiter notre site Web à l'adresse suivante :
www.tpsgc.gc.ca

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Hull, Canada
Décembre 2000



La Tombe du soldat inconnu, à Ottawa.

Nous avons apporté quelques contributions importantes à nos richesses patrimoniales pour les Canadiens et les Canadiennes.

- Eel River Bar (Nouveau-Brunswick) — aménagement des Jardins autochtones pour protéger la végétation existante, restaurer les zones perturbées, s'occuper de la gestion des prés, limiter la zone gazonnée et installer un système de contrôle des eaux pluviales.

- Eskasoni (Nouvelle-Écosse) — restauration et aménagement des Jardins Mig'maow Gardens de Sainte-Anne autour du sanctuaire paroissial de la Sainte-Famille pour aménager une zone de rassemblement communautaire, un sentier pédestre et des endroits où les gens peuvent méditer et prier.

- Kingston (Nouveau-Brunswick) — Projet patrimonial Vision 2000. Nous avons aménagé un sentier d'interprétation de 1,8 kilomètre, en utilisant principalement du gravier, le long d'une ancienne route de portage et nous avons installé des trottoirs de bois au-dessus des sols marécageux. Nous avons remplacé le pont pour piétons et construit une terrasse d'observation qui s'étend jusqu'au-dessus des rives du lac Bates. Ces travaux étaient particulièrement importants parce qu'ils contribuaient à préserver la flore des marécages.

- Moncton (Nouveau-Brunswick) — Projet de restauration de la maison historique Prince-Lewis. Nous avons restauré un édifice à valeur patrimoniale et aménagé une allée piétonnière historique avec des panneaux d'interprétation. Nous avons érigé trois belvédères dans le secteur riverain et nous avons apporté des améliorations à un parc de la ville.

...pour commémorer notre héritage

Bien que nous travaillions à façonner l'avenir du Canada, nous n'oublions pas notre héritage et notre passé et nous en sommes fiers. En 2000, nous avons apporté quelques contributions importantes à nos richesses patrimoniales pour les Canadiens et les Canadiennes.

- La tombe du Soldat inconnu a été dévoilée à l'endroit où se trouve le Monument commémoratif de la guerre, à Ottawa, pour rendre hommage à tous les soldats canadiens inconnus qui ont sacrifié leur vie durant les guerres du XX^{e} siècle. De concert avec le ministère du Patrimoine canadien, le ministère de la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada, nous nous sommes occupés de la conception, de la construction et de l'attribution des contrats, et c'est le ministère des Anciens combattants qui a dirigé le projet.

- Pour le compte du ministère des Anciens combattants, nos spécialistes en conservation du patrimoine ont élaboré des plans pour préserver deux lieux commémoratifs de la Première Guerre mondiale aménagés en France entre 1925 et 1936. Le monument commémoratif du Canada à Vimy rend homme aux Canadiens qui ont combattu durant la Première Guerre mondiale et le parc commémoratif de Beaumont-Hamel, le plus grand parc des champs de bataille, a été aménagé en souvenir des Terre-Neuviens qui sont morts durant la même guerre.

– En outre, nous avons participé aux rénovations du Pantages Theatre à Winnipeg (l'endroit où se sont déroulées les cérémonies d'ouverture de la Conférence) et du bateau *River Rouge* (pour la croisière des délégués de la jeunesse), en plus de gérer la location de locaux, de mobilier et d'équipement, et de superviser l'aménagement et le démontage des bureaux temporaires.

...au service de l'industrie de la traduction

En qualité de fournisseur de services de traduction et de terminologie et d'autres services linguistiques au gouvernement, nous sommes engagés à protéger l'héritage culturel et à préserver la diversité de la population canadienne, à promouvoir notre identité et à favoriser le plus possible la reconnaissance et l'utilisation des deux langues officielles du Canada.

D'ici à quelques années, un grand nombre des traducteurs d'expérience que le gouvernement emploie pour communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes dans les deux langues officielles (et avec la population canadienne et d'autres nations dans plusieurs langues étrangères) auront pris leur retraite. En outre, les besoins en traduction ont augmenté de façon spectaculaire partout dans le monde, situation attribuable en partie au rayonnement mondial d'Internet — au Canada, la demande de traduction a augmenté de 15 à 20 p. 100 au cours des dernières années. Dans ce secteur d'activité qui prend de plus en plus d'expansion, le recrutement de jeunes pour remplacer les employés qui prennent leur retraite est notre stratégie vitale à long terme.

◆ Ces dernières années, nous avons conclu des partenariats avec plusieurs écoles universitaires de traduction au Canada pour favoriser la formation et le perfectionnement de nouveaux traducteurs afin de répondre aux besoins du gouvernement et de l'industrie de la traduction au Canada, et pour offrir aux étudiants une expérience de travail et aux diplômés des possibilités de carrière en traduction.

Nous offrons également du travail aux traducteurs et interprètes du secteur privé. Cette année des contrats ont été attribués, pour une valeur de 32 millions de dollars et ils ont permis directement ou indirectement, de créer près de 900 emplois.

...pour marquer le nouveau millénaire — Le legs aux générations à venir

Nous sommes fiers d'avoir participé au Programme des partenariats du millénaire du Canada pour célébrer l'arrivée du nouveau millénaire. Le Programme a été créé pour encourager et appuyer des initiatives qui explorent notre patrimoine et qui célèbrent nos réussites, qui contribuent à l'épanouissement des collectivités, qui façonnent notre avenir et qui laissent un héritage durable à la postérité. Nous avons participé à de nombreux projets spéciaux pour marquer le nouveau millénaire d'un océan à l'autre.

Nous sommes fiers d'avoir participé au Programme des partenariats du millénaire du Canada pour célébrer l'arrivée du nouveau millénaire.

Voici quelques exemples d'évaluations environnementales que nous avons réalisées dans le cadre de certains projets sur la côte Est du Canada. Dans chaque cas, des visites sur le terrain ont permis de déterminer les effets éventuels du projet sur l'environnement, notamment sur la flore, la faune, la qualité de l'air et les cours d'eau. Nos évaluations ont contribué à assurer le respect de tous les règlements touchant l'environnement et à vérifier que tous les permis nécessaires ont été obtenus et que toutes les mesures ont été prises pour réduire les répercussions des projets sur l'environnement.

◆ Atholville (Nouveau-Brunswick) — aménagement du Parc du millénaire Miller Brae. Des sentiers ont été aménagés dans tout le parc; un kiosque de jardin a été construit; on a installé de l'équipement de terrain de jeu et des toilettes; des travaux d'aménagement paysager ont été effectués.

...au service des minorités

Nous avons également poursuivi nos efforts pour faciliter l'application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, visant à favoriser l'épanouissement des groupes minoritaires de langue officielle. Voici quelques-unes des initiatives entreprises au cours de l'année :

- nous avons donné plus de 100 ordinateurs excédentaires (de concert avec Industrie Canada) aux associations de communautés minoritaires de langue officielle;

- nous avons étendu l'application des taux hôteliers réduits accordés aux fonctionnaires d'associations communautaires bénévoles;

- nous avons distribué gratuitement aux associations communautaires bénévoles des copies de notre *TERMIUM Plus®*, la plus récente version de notre banque de données linguistiques, et des exemplaires du *Lexique des services de santé*.

Nous avons participé à un projet fédéral de stages pour les jeunes axé principalement sur les communautés autochtones.

...au service de nos jeunes

Notre épanouissement en tant que société dépend de notre capacité de répondre aux besoins de nos jeunes en matière d'études et d'intégration au marché du travail. À cette fin, nous avons réalisé divers projets en 2000 pour aider le gouvernement à respecter son engagement envers les jeunes Canadiens et Canadiennes.

- Nous avons participé à un projet fédéral de stages pour les jeunes axé principalement sur les communautés autochtones, et la Direction générale des ressources humaines a continué de participer au Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral en offrant du travail à des jeunes chômeurs et à des jeunes sous-employés dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse du Canada.

- Nous avons également offert des emplois à 287 étudiants dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant et à 233 étudiants participant à des programmes coopératifs.

- Pour souligner les réalisations des jeunes dans la lutte contre le racisme, nous avons utilisé le budget de 1,3 million de dollars du ministère du Patrimoine canadien pour fournir des services de logistique et autres lors du concert international et de la cérémonie de remise de prix « Stop Racism » — il s'agissait d'un spectacle de deux heures qui mettait en vedette des artistes de renommée internationale. Le concert a été télédiffusé au Canada et dans d'autres pays participants, dont les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Afrique du Sud.

- Avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et l'Agence canadienne de développement international, nous avons assisté à la Conférence internationale sur les enfants touchés par la guerre qui a eu lieu à Winnipeg, au Manitoba. L'événement, le premier du genre, a duré dix jours et a réuni plus de 350 délégués d'environ 150 pays, dont des ministres et des représentants d'organismes des Nations Unies, de pays touchés par la guerre et des gouvernements concernés, d'organisations internationales, d'organisations non gouvernementales et du secteur privé. Étant donné l'envergure de cet événement international très en vue et les défis qu'il présentait sur le plan linguistique, nous avons fourni une myriade de services de traduction et d'interprétation avant et pendant la Conférence.

- Nous avons également fourni une gamme de services de gestion d'événement et avons coordonné les marchés de services en technologie de l'information. Nous avons mis en place un cybercafé et des locaux temporaires et avons fourni des services de restauration, de l'équipement et des fournitures.

2. TPSGC — Chaque jour au service de la population canadienne

...au service des Premières Nations

L'année dernière, nous avons entrepris de nombreuses initiatives pour aider le gouvernement du Canada à respecter son engagement visant à établir des liens plus étroits avec les Autochtones ainsi qu'à accroître la prospérité des diverses communautés minoritaires au Canada, à améliorer leur sécurité et à favoriser leur développement.

Voici quelques-unes des initiatives qui ont été réalisées :

- augmenter les possibilités d'emploi pour les Autochtones, y compris établir un registre d'agences d'emploi autochtones pour nous permettre de faire connaître les postes à pourvoir, de consulter leurs divers répertoires et de recruter des candidats autochtones qualifiés;

- collaborer avec la Première Nation de Lennox Island, le Conseil des Autochtones de l'Île-du-Prince-Édouard et la Première Nation d'Abegweit pour permettre aux étudiants d'acquérir une expérience de travail dans les domaines de l'entretien préventif des immeubles, de la planification écologique et de l'évaluation environnementale;

- continuer de participer à un projet pilote de stages pour aider les entreprises et les organisations autochtones à acquérir de l'expérience dans le domaine des achats en leur offrant des affectations pouvant durer jusqu'à deux ans; et, dans le cadre de notre projet sur les occasions de formation, offrir aux participants d'organismes autochtones qui appuient le projet la possibilité de suivre des cours spécialisés dans le domaine des approvisionnements.

Nous avons participé à la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones, « *L'Esprit du nouveau millénaire* », organisée par le ministère de la Défense nationale, une célébration de la culture autochtone qui a pour but de sensibiliser la population canadienne à la contribution apportée par les Autochtones au Canada.

- Nous avons offert notre expertise à d'autres ministères fédéraux qui doivent faire face à l'impact des revendications des Premières Nations sur les biens immobiliers fédéraux, et nous avons offert de la formation et des conseils sur des questions comme l'impact possible des revendications territoriales globales sur l'acquisition ou l'aliénation des propriétés fédérales.

- Nous avons tenu des ateliers sur l'histoire des relations entre les Premières Nations et le gouvernement fédéral.

Pour stimuler la création d'emplois et la croissance économique dans les communautés autochtones et permettre aux entreprises autochtones de fournir davantage de produits et de services au gouvernement fédéral, la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones permet aux ministères de réserver ou de mettre de côté certains contrats qui feront l'objet d'un appel d'offres auprès des communautés autochtones.

- Cette année, nous avons attribué un contrat de 7,9 millions de dollars pour le remplacement du tablier et des parapets du pont J.C. Van Horne, qui relie Campbellton au Nouveau-Brunswick et Pointe-à-la-Croix au Québec. Il s'agit du plus important contrat jamais accordé dans le cadre du Programme des marchés réservés aux entreprises autochtones. La première étape du projet de remise en état, soit les réparations à la travée du centre, est terminée.

Nous avons offert notre expertise à d'autres ministères fédéraux qui doivent faire face à l'impact des revendications des Premières Nations sur les biens immobiliers fédéraux.

- En collaboration avec Parcs Canada, nous avons réalisé un projet, évalué à 5,2 millions de dollars, pour remplacer le système de treuillage du ber roulant de Big Chute, à Severn Falls, en Ontario; des dispositifs de sécurité d'avant-garde ont aussi été installés. La voie navigable Trent-Severn, qui compte 42 écluses et qui s'étend sur 386 kilomètres, est parmi les canaux historiques les plus connus au Canada.

- Dans la Région de Québec, nous avons transféré la responsabilité de la Pointe-à-Carcy à Transports Canada pour qu'il la transforme en terminal pour navires de croisière. Ce terminal devrait permettre d'injecter plus de 50 millions de dollars dans l'économie locale et de créer plus de 1 300 emplois.

...au Canada atlantique

- Nous avons terminé la construction du nouveau bureau du détachement de district de la Gendarmerie royale du Canada, à Deer Lake, à Terre-Neuve, qui a ouvert ses portes cette année. L'installation de 1 830 000 $, qui remplace un immeuble de 47 ans, logera le quartier général de district. Elle desservira une population d'environ 40 000 personnes.

- Nous avons fait partie de l'équipe du pavillon du Canada à l'occasion de Grands voiliers 2000, événement qui s'est déroulé à Halifax au printemps et qui, pendant huit jours, a attiré plus de 750 000 visiteurs sur les quais du port de Halifax. Nous avons conçu et développé le logiciel servant à créer les balises d'image des voiliers et utilisé la technologie des réseaux locaux sans fil pour donner un accès à Internet dans un des édifices à valeur patrimoniale.

...au Nunavut



La nuit, le nouvel immeuble du gouvernement du Canada, à Iqaluit, diffuse un éclairage qui le rend semblable à un igloo.

- Le premier immeuble du gouvernement du Canada à Iqaluit, au Nunavut, qui a été inauguré en septembre, reflète bien nos priorités pour le XXI^{e} siècle : collaboration, créativité, technologie améliorée et identité culturelle. L'immeuble de 8 millions de dollars abrite sous un même toit 125 employés appartenant à 12 ministères du gouvernement fédéral, qui partagent tous un certain nombre de ressources, y compris l'infrastructure de réseau à haut rendement, un service d'appel interurbain économique, des services perfectionnés par satellite et une connectivité améliorée avec la communauté. Appelé Qimugjuk par un groupe d'aînés (mot signifiant amoncellement de neige qui permet aux gens de se retrouver sur un terrain non balisé), l'immeuble incorpore des éléments de l'art et de la culture inuits.

Nous prévoyons installer des clôtures similaires dans d'autres aéroports éprouvant le même problème.

- Nous avons conçu et construit, pour Nav Canada et l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, une tour de contrôle, évaluée à 17,2 millions de dollars, à l'aéroport international Pearson. La tour, qui a été mise en service cette année, mesure 65,4 mètres et permet une visibilité de 360 degrés des surfaces d'exploitation d'aéronefs. Elle sert à guider les aéronefs et les véhicules à l'aéroport le plus grand et le plus fréquenté au Canada. Nous avons également effectué le zonage pour l'aéroport; il s'agissait de la première fois que des enregistrements et des avis électroniques étaient transmis en bloc aux bureaux du cadastre de l'Ontario.

- Nous avons collaboré avec le secteur privé, des organismes des Premières Nations, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, le ministère de la Justice et le gouvernement de l'Ontario, y compris Ontario Hydro, pour étendre un réseau de distribution d'électricité le long de la côte Ouest de la baie James, de Moosonee à Attawapiskat. Le réseau remplace les systèmes diesel-électriques dans trois communautés éloignées des Premières Nations du Nord de l'Ontario — Attawapiskat, Fort Albany et Kashechewan — et permet de fournir des services d'électricité et d'accès à Internet au moyen de fibres optiques.

- Tout au long de l'année, nous avons dû respecter des délais imprévus mais critiques pour trouver et aménager des locaux pour Service Canada, qui relève de Développement des ressources humaines Canada. Six bureaux ont été ouverts un peu partout en Ontario, en 2000.



Nous avons créé et construit cette tour de contrôle de la circulation aérienne pour le compte de Nav Canada et de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.

LE SAVIEZ-VOUS?

Lorsque le feu a détruit l'édifice du Centre le 3 février 1916, le Parlement s'est réuni le jour suivant au Musée commémoratif Victoria. Au cours de la fin de semaine, nous avons réalisé une transformation, soit préparer une salle du Sénat, des bureaux pour les députés et des salles de réunion.

- Nous avons rénové, au coût de 1,7 million de dollars, le Pont levant de Burlington, qui donne accès à une route auxiliaire pour la circulation entre Burlington et Hamilton, en Ontario. Les travaux ont été terminés à temps pendant la saison morte pour ne pas nuire à la circulation maritime commerciale. Nous avons fait en sorte que la remise en service du pont coïncide avec l'ouverture du canal Welland au début de la saison de navigation.



À Vancouver, la tour fédérale Library Square a été finaliste pour l'obtention du prix de l'immeuble à bureaux de l'année (TOBY) 1999-2000 de la Building Owners and Managers Association International. Cet immeuble a déjà remporté des prix TOBY locaux et nationaux, qui récompensent l'excellence touchant la conception, l'esthétique et l'exploitation des immeubles ainsi que l'engagement communautaire.

- Forts de notre vaste expérience, nous avons pris en charge la gestion immobilière de tous les postes frontaliers du Sud de la Région du Pacifique, le long de la frontière canado-américaine, au nom de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

...dans l'Ouest canadien

- En collaboration avec Parcs Canada et la Société immobilière du Canada, nous avons réaménagé la gare ferroviaire de Jasper, en Alberta. Construite par le CN en 1925 et maintenant classée comme édifice patrimonial par le Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine, cette gare de montagne est l'une des plus grandes et des plus impressionnantes structures architecturales du genre construites à cette époque au Canada.

- En compagnie de notre équipe d'ingénieurs hydrographes, nous avons célébré la grande réouverture du port de Churchill, au Manitoba. À l'aide d'un balayeur hydrographique, nous avons sondé le fond des eaux portuaires en prévision des travaux de dragage. Les données recueillies permettront au Service hydrographique du Canada de tracer des cartes marines indiquant les endroits les plus profonds et les approches du port, afin que le port soit accessible aux transporteurs maritimes internationaux.

...en Ontario et au Québec

- Nous avons réalisé, pour le compte du ministère de la Défense nationale, le plus important projet d'aménagement de locaux de notre existence. Ce projet, évalué à 80 millions de dollars, a permis d'optimiser les activités du Quartier général de la Défense nationale en les répartissant dans quatre grands immeubles situés dans la région de la capitale nationale. Pendant le projet, 15 000 personnes ont été déplacées, et certains groupes ont dû déménager jusqu'à trois fois dans des locaux transitoires avant d'emménager dans leurs lieux de travail définitifs.

- En collaboration avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, à l'aéroport international Pearson, et Nav Canada, nous avons trouvé une solution efficace au problème de prolongement de la piste, cette dernière étant située trop près d'un dispositif électronique d'aide à la navigation appelé radiophare d'alignement de piste. Ce dispositif très sensible ne pouvait pas être déplacé, et il fallait éviter de l'endommager. Nous avons donc conçu et installé une clôture à la fine pointe de la technologie en tissu de fibre de verre et de résine vinylester pour protéger le radiophare des souffles des moteurs à réaction.



À Nanaimo, en Colombie-Britannique, nous avons travaillé en collaboration avec les autorités portuaires pour faire l'acquisition du premier portique à conteneur de l'île de Vancouver, capable de lever des charges de 40 tonnes. D'une hauteur de 55 mètres, cette poutre d'acier peut charger et décharger les plus gros navires de haute mer, ce qui permet à la ville de Nanaimo d'être sur les rangs pour obtenir de lucratifs contrats de chargement de Vancouver.

1. Au travail dans tout le pays

Nous sommes un des plus importants gardiens d'immeubles fédéraux et nous continuons à veiller à ce que notre intendance reflète le désir des Canadiens et des Canadiennes de préserver leur patrimoine, de protéger l'environnement et de donner aux personnes handicapées un accès complet aux services. À cette fin, nous avons travaillé en collaboration avec le secteur privé et d'autres ordres de gouvernement, et nous avons rempli nos obligations grâce à une gestion prudente de nos finances.

...dans la Région du Pacifique

- Nous avons construit une installation à la fine pointe de la technologie pour la Garde côtière canadienne (GCC), à Patricia Bay, sur l'île de Vancouver. Usant de notre ingéniosité et de notre créativité, nous avons surmonté des difficultés techniques et budgétaires et avons travaillé dans des délais serrés pour terminer le projet en six mois — soit la moitié du temps normalement prévu. Chaque année, la nouvelle installation permet à la GCC de contrôler plus de 300 000 navires commerciaux qui empruntent le détroit de Géorgie et le détroit de Juan de Fuca, ainsi que de gérer plus de 900 incidents maritimes.

- Nous avons entrepris cette année la construction d'un immeuble à bureaux au centre-ville de Vancouver où travailleront des fonctionnaires fédéraux. Les taux de vacance dans le Grand Vancouver sont tombés à des niveaux presque records, en grande partie à cause du secteur de la haute technologie en plein essor. Comme les trois quarts des locaux du gouvernement fédéral à Vancouver sont loués et que les faibles taux de vacance font grimper les prix, il est prévu que le nouvel immeuble fera épargner près de 20 millions de dollars aux contribuables au cours des 25 prochaines années.

- Cet été, nous avons installé des caissons stabilisateurs à la cale sèche d'Esquimalt, la plus grande installation de réparation de navires au Canada. Construits au coût de 500 000 $, les caissons stabilisateurs — de grandes ouvertures pratiquées sur les côtés de la cale sèche — permettent aux navires de croisière d'étendre leurs stabilisateurs pour les travaux d'entretien et de réparation. Ils devraient également grossir le chiffre d'affaires de la cale sèche.

En partenariat avec Environnement Canada et la Memorial University de St. John's, nous avons entrepris de nettoyer la station radar Pinetree du mont Table, a Terre Neuve.

- Chaque année, nous émettons environ 210 millions de paiements, la majorité par dépôt direct. Ce mode de paiement a fait économiser environ 55 millions de dollars aux contribuables l'an dernier, c'est-à-dire environ 50 cents par paiement. Grâce au dépôt direct, qui élimine le recours aux chèques et aux enveloppes, nous avons économisé environ 1,77 million de kilogrammes de papier, ce qui nous a également aidés à écologiser les activités du gouvernement.

- Nous avons travaillé avec Industrie Canada pour aliéner des biens excédentaires à l'ancien site du Bureau d'homologation et de services techniques d'Industrie Canada. Ce projet a été mené à terme dans les délais prescrits et en respectant le budget, tout en satisfaisant à des normes environnementales élevées. Avant la vente du terrain, nous avons effectué une évaluation environnementale et du transfert de propriété. Les techniques de réduction des déchets utilisées ont permis d'atteindre un taux de recyclage de 96 p. 100 et de n'envoyer qu'une seule benne à déchets à la décharge.

- Au port de Glace Bay, en Nouvelle-Écosse, nous avons, en collaboration avec la Direction générale des ports pour petits bateaux de Pêches et Océans Canada, réalisé un projet de dragage complexe pour atténuer un problème d'envasement excessif qui rendait difficile l'accès au bassin et à l'usine de transformation du poisson pour les pêcheurs locaux et qui empêchait les gros bateaux d'entrer dans le port. Nous avons tenu compte des résidants de la localité, ce qui a permis de mettre le projet en œuvre tout en assurant le maintien de nombreux emplois dans l'industrie locale de la pêche et de la transformation, essentielle à l'économie de Glace Bay.

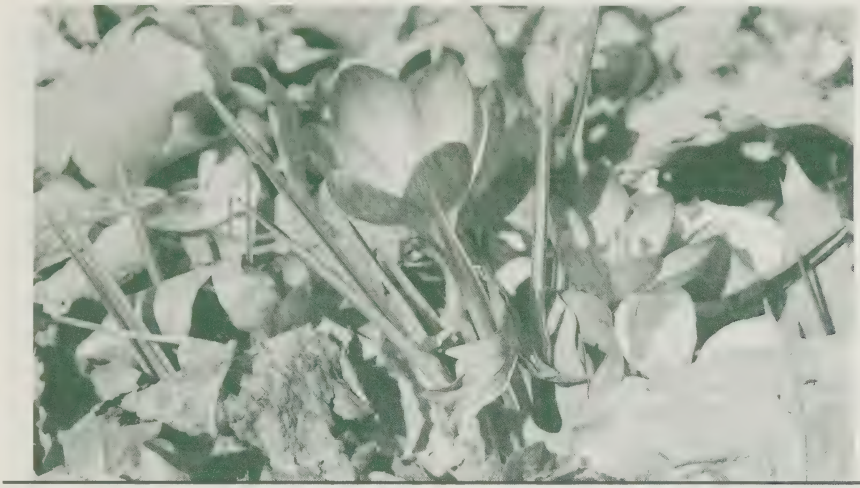
- Nous avons mené le nettoyage d'une partie de la rivière Little Sackville, située à Lower Sackville, en Nouvelle-Écosse, avec la Sackville Rivers Association et la municipalité régionale de Halifax. Avec l'aide de résidants de la localité et de cadets de l'Armée, nous avons retiré toutes sortes d'objets de la rivière, comme des pneus, des pièces d'auto rouillées, des chariots de supermarché et des appareils ménagers. Pour souligner le nettoyage, nous avons relâché 250 saumoneaux de l'Atlantique dans la rivière pour créer un stock dont pourront bénéficier les générations futures.

- En partenariat avec Environnement Canada et la Memorial University de St. John's, nous avons entrepris de nettoyer la station radar Pinetree du mont Table, à Terre-Neuve. Pour décontaminer la terre, nous avons utilisé une technologie de biorestauration d'avant-garde. Après avoir accueilli plus de 300 employés des forces armées canadiennes et américaines dans les années 50 et 60, le site est tombé en ruine lorsque la localité a été abandonnée en 1977. Au cours des décennies, les déchets dispersés sur le terrain de 293 hectares ont fui, laissant s'échapper un mélange de vieux carburant et de BPC, ainsi que des métaux et de l'amiante à l'état de traces, ce qui a contaminé le site. Le nettoyage, qui a été effectué en collaboration avec des organismes de réglementation, a permis de surveiller le site de façon continue, d'évacuer la terre contaminée et de construire une installation temporaire d'entreposage des matières polluées.

LE SAVIEZ-VOUS?

Notre programme de surveillance des médias — qui permet aux fonctionnaires fédéraux d'avoir accès chaque jour à la version électronique de plus de 5 000 articles de journaux ou bulletins de la radio et de la télévision — a réduit considérablement les coûts des ministères participants (au-delà des coûts que représentait auparavant la surveillance médiatique sur papier) et fait économiser des tonnes de papier.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
Un milieu sain pour la population et les entreprises canadiennes



Le développement durable est une priorité du gouvernement du Canada; il est aussi une priorité pour nous. L'an dernier, nous avons continué de nous acquitter de nos engagements principaux visant à promouvoir des pratiques liées au développement durable et des activités relatives au gouvernement écologique.

Nous nous engageons à continuer d'assumer un rôle de leadership et de travailler en collaboration avec d'autres ministères de façon à appuyer le plan du gouvernement pour devenir un modèle d'excellence environnementale. Depuis l'établissement de notre Stratégie de développement durable, il y a presque quatre ans, nous avons fait des progrès continus dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une vaste gamme d'initiatives.

Nous agissons présentement en tant que chef de file du plan type du gouvernement du Canada pour l'écologisation de ses activités. Nous avons mis sur pied le projet d'écologisation des opérations gouvernementales, qui constitue un exemple de stratégie que les ministères et organismes fédéraux peuvent suivre. Le plan type présente plusieurs secteurs prioritaires : achats, gestion des déchets, économie de l'eau et gestion de l'épuration des eaux, économie de l'énergie, gestion des parcs automobiles, gestion de l'utilisation des terrains et gestion des ressources humaines. Pour chaque secteur, le plan propose des objectifs, des normes et des bonnes pratiques précis.

- Depuis longtemps, nous reconnaissons que l'économie de l'énergie dans nos établissements réduit, d'une part, l'utilisation de ressources non renouvelables et, de l'autre, l'émission de gaz à effet de serre. Depuis 1992, nous mettons en œuvre l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) et d'autres mesures de conservation de l'énergie; depuis lors, la réduction de l'utilisation de l'énergie a permis aux contribuables canadiens d'économiser environ 16,75 millions de dollars.

- Nous tenons maintenant des stocks de papier recyclé pour les redistribuer dans l'administration centrale. L'an dernier, nous avons distribué plus de 4 000 boîtes, soit une augmentation de 63 p. 100 par rapport à l'année précédente.

En exploitant le potentiel très intéressant des connexions en direct, nous avons créé quelques nouveaux services électroniques pour maintenir et améliorer les liens de communication traditionnelles.

- Nous avons conçu un outil pour aider les utilisateurs Web à trouver facilement ce qu'ils cherchent en français et en anglais. Il s'agit de *Querium*®, un moteur de recherche bilingue, qui est utilisé dans notre propre *Site du Canada*, notre extranet *Publiservice* et dans le site *Strategis* d'Industrie Canada, ce qui nous permet de tirer profit d'une des plus grandes banques de données linguistiques au monde.

- Grâce à notre partenariat avec les *Presses scientifiques* du Conseil national de recherches dans le cadre du Programme des services de dépôt, la population canadienne a maintenant accès en direct à 14 revues scientifiques. La licence nationale d'utilisation de site, élaborée pour ce projet, a servi de modèle à d'autres gouvernements.

- Le projet pilote audio-vidéo de *Publiservice* donne accès en temps réel à des annonces et à des événements d'intérêt, par exemple les funérailles nationales du très honorable Pierre Elliott Trudeau, le budget fédéral et les cérémonies du jour du Souvenir au Parc commémoratif de la guerre, à Ottawa.

- Le site *Les Éditions du gouvernement du Canada* est maintenant en exploitation. Il offre environ 250 publications, en version papier et électronique, que l'on peut chercher par sujet ou par ordre alphabétique. Des instructions sur la façon de commander une publication, une liste de libraires et de distributeurs et un aperçu des droits d'auteur de l'État se trouvent également sur le site.

- Cette année, nous avons changé la présentation de la *Gazette du Canada* pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes atteints d'une incapacité d'accéder plus facilement et d'avoir la possibilité de contribuer plus pleinement à l'élaboration des règlements.

Élément clé d'un gouvernement entièrement interactif, la voie de communication protégée offrira un accès de haut calibre aux programmes et aux services du gouvernement au moyen d'Internet et permettra de créer un environnement dans lequel la population canadienne pourra effectuer des transactions en direct en toute confiance et de façon sécuritaire. La voie garantira la protection des renseignements personnels et donnera aux contribuables un accès électronique fiable et pratique aux services des ministères et organismes fédéraux. Elle permettra de transférer en toute sécurité des données et de l'argent, et ce, à partir de milliers, et éventuellement de millions, de points de présence dans l'ensemble du pays.

- Nous avons mis sur pied des centres d'expertise, y compris des laboratoires d'essai pour évaluer de nouvelles technologies (semblables à un laboratoire de recherche et développement du secteur privé), et nous avons émulé les systèmes de courrier électronique dans tous les ministères fédéraux, et testé des protocoles et des systèmes nouveaux, afin de créer un prototype d'infrastructure de messagerie commune pour ces ministères.

- Nous avons créé un centre d'expertise sur la téléphonie Internet (voix sur le protocole Internet) et nous avons mis sur pied un groupe d'intérêt spécial pour partager de l'information et des expériences avec d'autres ministères intéressés. Un nouveau projet d'envergure en cours pourrait avoir d'importantes répercussions sur la façon dont les fonctionnaires communiquent par voie électronique au XXI^{e} siècle — au moyen de la téléphonie Internet ou d'autres réseaux de données au lieu du téléphone traditionnel.

PRIX DE DISTINCTION

En reconnaissance de l'excellence en matière de gestion de l'information et de la technologie à la fonction publique (exposition dans le cadre de la Semaine de la technologie au gouvernement), nous avons été reconnus dans deux catégories : *Mieux servir les Canadiens grâce aux innovations en GI-TI* et *Esprit d'initiative.*

...Solutions et services en direct novateurs

Plus que jamais, la capacité d'interagir avec le public de façon continue est essentielle pour permettre au gouvernement d'agir efficacement dans l'intérêt de la population canadienne. Nous offrons depuis longtemps des services d'approvisionnement comme MERX^{MC} et *Contrats Canada*. Cette année, en exploitant le potentiel très intéressant des connexions en direct, nous avons créé quelques nouveaux services électroniques pour maintenir et améliorer les lignes de communication traditionnelles.

Plus que jamais, la capacité d'interagir avec le public de façon continue est essentielle pour permettre au gouvernement d'agir efficacement dans l'intérêt de la population canadienne.

Voici certains services en direct qui ont été offerts cette année :

- Données d'inscription des fournisseurs.

- Achats axés sur les avantages.

- Contrats Canada — *nouveau guide de l'acheteur.*

- Services d'aide temporaire — les formulaires utilisés par les fournisseurs pour soumettre leurs tarifs sont maintenant accessibles sur le Web.

- De concert avec le Bureau du Conseil privé et le Bureau d'information du Canada, nous avons coordonné la campagne publicitaire du gouvernement fédéral, se chiffrant à plusieurs millions de dollars, sur le financement des soins de santé. Cette campagne a permis d'informer la population canadienne de la nouvelle entente fédérale-provinciale sur la santé, des investissements du gouvernement en matière de santé et de son engagement à offrir aux contribuables de meilleurs soins de santé.

- Pour appuyer le thème « Bâtir une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des Canadiens », nous avons participé, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, à un programme pilote d'exposition nationale qui présente certains de nos services ainsi que notre riche histoire, notamment la construction du pont de la Confédération, les lignes de chemin de fer transcanadiennes et notre rôle par rapport aux innovations du XX^{e} siècle dans le domaine descommunications. Présentées d'abord à l'Exposition de Red River, à Winnipeg, les expositions itinérantes ont été vues par près de sept millions de Canadiens et de Canadiennes au cours d'une tournée de huit mois.

- Dans le cadre du programme du mot-symbole « Canada », des panneaux portant le symbole distinctif du gouvernement du Canada ont été placés bien en évidence sur les immeubles fédéraux. Cette année, nous avons élargi le programme pour y inclure des structures, et nous avons installé le premier mot-symbole sur un pont, soit sur le côté de Burlington du Pont levant qui relie Burlington à Hamilton, en Ontario.



Le mot-symbole « Canada » est bien en évidence sur le pont levant Burlington.

...Bâtir le commerce électronique ensemble au moyen d'une infrastructure essentielle de GI-TI et de télécommunications

Nous sommes les constructeurs et les gestionnaires de l'infrastructure de gestion de l'information et technologie de l'information (GI-TI) qui permettra de brancher le gouvernement. Nos innovations en matière de technologie permettent de passer à une nouvelle ère, pour ce qui est de l'accès et du service, et donnent à la population canadienne un accès en direct à l'information gouvernementale ainsi qu'aux programmes, aux services et aux possibilités qu'offre le gouvernement.

...Veiller à la protection des transactions

En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Centre de la sécurité des télécommunications et certains ministères fédéraux, nous avons entrepris le développement, la mise en œuvre et l'exploitation de la voie de communication protégée. Il s'agit d'un projet technique complexe qui constitue la plus importante composante de l'infrastructure technologique requise pour offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services confidentiels dans le contexte d'un gouvernement électronique.

GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE

Rapprocher les Canadiens et les Canadiennes des services, de l'information et des employés du gouvernement

La capacité des gouvernements de communiquer et d'offrir des services et des solutions en direct dépend de leur habileté à faire de la transformation vers un gouvernement électronique une réalité. Le gouvernement électronique a comme objectif de brancher les Canadiens et les Canadiennes entre eux, ainsi qu'avec le milieu des affaires et le monde, de leur offrir des services de base utiles et avantageux, ainsi que de positionner le Canada comme un chef de file mondial sur le plan de l'économie et un pays où les possibilités sont nombreuses.

Pour atteindre cet objectif, nous commençons en déterminant quelles technologies pourront être utilisées au gouvernement, lesquelles sont rentables et lesquelles constituent un bon investissement à long terme. Pour appuyer la vision du gouvernement fédéral, nous contribuons à faire du Canada le pays le plus branché au monde — entièrement branché avec ses citoyens.

...Donner aux Canadiens et aux Canadiennes accès à leur gouvernement

Depuis longtemps, nous donnons à la population canadienne accès à l'information du gouvernement, et, par le fait même, nous contribuons à bâtir un Canada plus fort. À titre de gestionnaires et de concepteurs du *Site du Canada* sur le Web, nous aidons depuis quelques années déjà à brancher le gouvernement. Cette année, nous avons réaménagé le portail qui, par l'entremise des passerelles destinées aux Canadiens, aux entreprises canadiennes et aux étrangers, constitue pour la population canadienne la principale porte d'accès aux programmes et aux services du gouvernement. En plus d'être responsables de l'élaboration de la passerelle destinée aux Canadiens, nous avons collaboré avec Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international au lancement des deux autres passerelles, et nous procédons rapidement à la mise en place de l'infrastructure technologique requise pour brancher le gouvernement.

Cette année, nous avons maintenu nos efforts pour aider le gouvernement fédéral à promouvoir sa présence et sa visibilité, ainsi qu'à améliorer les services qu'il offre aux clients gouvernementaux et aux citoyens d'une façon efficace, opportune et novatrice. Voici certaines autres initiatives :

- En collaboration avec Industrie Canada et avec 26 autres ministères et organismes fédéraux, nous avons créé la Passerelle d'information pour le consommateur canadien, principale source d'information en direct à l'intention des consommateurs, qui comprend actuellement environ 630 programmes, 1 200 mots clés et 8 000 descripteurs.

- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les provinces et les administrations municipales, nous avons repensé la conception des *Pages bleues* des annuaires téléphoniques (que l'on trouve actuellement dans les annuaires téléphoniques de 146 villes un peu partout au Canada). Nous avons ainsi créé une présentation plus détaillée et plus pratique pour l'annuaire du gouvernement du Canada.

LE SAVIEZ-VOUS?

Notre service de renseignements sans frais 1 8ØØ O-Canada reçoit environ 7 000 appels par jour et fournit de l'information sur plus de 1 000 programmes et services du gouvernement.

À titre de gestionnaires et de concepteurs du *Site du Canada* sur le Web, nous aidons depuis quelques années déjà à brancher le gouvernement.

de gestion des risques utilisés au Canada. Le projet a également nécessité le transfert des connaissances et de l'expérience du Canada dans les domaines du redéveloppement de lieux contaminés et de la planification durable des terres.

Nous étions sur place pour l'ouverture de la conférence internationale Sustainable Buildings 2000, tenue à Maastricht, aux Pays-Bas.

- Nous avons transporté nos connaissances en biotechnologie à Cambridge, en Angleterre, dans le cadre de l'*International Conference on Contaminants in Freezing Ground*, où nous avons présenté un rapport sur une nouvelle et très intéressante méthode de dépollution de sites contaminés dans le Nord canadien — notamment à l'aéroport de Whitehorse (Yukon), pour Transports Canada, et à Eureka (Nunavut), pour Environnement Canada. Pour les deux projets de dépollution, nous avons utilisé des bactéries naturellement présentes dans le sol pour réduire les effets des déversements de carburant, éliminant ainsi la nécessité de creuser dans le sol contaminé et de bouleverser le pergélisol fragile des régions arctiques.

- Nous étions sur place pour l'ouverture de la conférence internationale *Sustainable Buildings 2000*, tenue à Maastricht, aux Pays-Bas. Toute l'attention était alors tournée vers un projet que nous avons parrainé et qui porte sur la conversion d'un ancien atelier de réparation de locomotives de Montréal en installations commerciales ou industrielles légères et modernes.

- En collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), nous avons entrepris un programme triennal de collaboration avec le gouvernement de la Roumanie en vue d'améliorer le logement et de moderniser les codes et les normes du bâtiment de ce pays, en particulier dans les domaines de la sécurité parasismique et de l'efficacité énergétique. L'initiative sera profitable pour les entreprises canadiennes, puisqu'elle accroîtra en Roumanie la demande en matériaux et en technologies de construction du Canada.

- Nous étions présents au Pavillon du Canada de l'Expo 2000, qui a eu lieu à Hanovre, en Allemagne, dont le thème était L'Humanité — la Nature — la Technologie. Dans le cadre de cet événement, nous avons administré des contrats portant sur les services d'électricité, d'eau, d'entretien de l'équipement, de communication et de personnel de sécurité pour le compte du ministère du Patrimoine canadien.

- À titre de membre fondateur du Worldwide Workplace Web (W4), aux Pays-Bas, nous avons contribué à l'organisation de la conférence inaugurale de cette nouvelle organisation, qui constitue un forum pour l'échange d'information et de connaissances entre les futurs dirigeants des organismes immobiliers du secteur public.

- Nous avons accueilli une délégation de la Suède, venue faire un voyage d'études en Amérique du Nord. Presque tous les organismes du gouvernement central, des États et des municipalités de la Suède responsables des bases militaires, des prisons, des hôpitaux, des locaux à bureaux et des églises étaient représentés. Nous avons pu partager nos expériences et échanger nos connaissances en vue d'améliorer la planification et l'utilisation des investissements publics dans le secteur de l'immobilier.

...Partenaires dans le domaine des pensions de retraite

- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons mis sur pied un nouveau cadre de comptabilité et d'administration des pensions de retraite, de façon à respecter les modifications apportées l'an dernier à la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP). Nous avons également déterminé et apporté les changements nécessaires aux formulaires, aux procédures et aux interprétations de la loi, compte tenu des changements aux dispositions sur les prestations de survivant qui étaient proposés dans le projet de loi omnibus C-23, devenu loi en juin.

- Dans le cadre du même partenariat, nous avons pris part au processus selon lequel les régimes de pension de 55 000 employés de la Société canadienne des postes (SCP) inclus dans le Compte de pension de retraite de la fonction publique ont été transférés au propre régime de la SCP. La planification et le transfert des données et des fonds du régime des employés concernés représentaient plusieurs milliards de dollars. Nous avons également participé à d'autres transferts moins importants concernant la Société du crédit agricole et la Société pour l'expansion des exportations.

- Nous avons continué d'émettre à plus de 215 000 pensionnés des prestations de retraite mensuelles totalisant plus de 3 milliards de dollars. Nous avons également offert des services de tenue de compte à ces pensionnés ainsi qu'à 230 000 autres cotisants, et nous avons répondu à plus de 600 000 demandes de service, dont 200 000 appels à notre numéro sans frais (1 800 277-9915).



3. Ouvrir les portes du marché mondial

En aidant les entreprises canadiennes à faire affaire sur le marché mondial, nous favorisons l'investissement et l'expansion de ces entreprises au Canada. L'une des principales priorités du gouvernement fédéral est d'appuyer les entreprises canadiennes et d'accroître leur présence sur la scène mondiale. Au cours de la dernière année, nous avons appuyé de nombreuses façons les activités du gouvernement fédéral visant à accroître la visibilité et la présence des entreprises canadiennes dans le monde.

- Nous avons aidé le Centre de recherches agricoles de la région semi-aride d'Agriculture et Agroalimentaire Canada à fournir à la République populaire de Chine un modèle de semoir à temps pour la nouvelle saison de végétation dans la Région autonome de Mongolie intérieure. Nous avons lancé un appel d'offres, et un contrat a été attribué dans les sept jours suivant la réception de la demande.

- En collaboration avec une entreprise de génie et de consultation environnementale, nous avons élaboré un plan de redéveloppement durable d'une ancienne base militaire soviétique en Lettonie. Le plan était fondé sur des processus d'évaluation environnementale et

- Dans le cadre d'une entente de diversification des modes de prestation des services conclue avec la Saskatchewan Property Management Corporation, nous avons établi des stratégies d'investissement conjointes axées sur la communauté, pour Regina et Saskatoon. Nous avons également entrepris la planification commune des investissements fédéraux-provinciaux avec les gouvernements de la Saskatchewan et du Manitoba en vue de trouver les façons les plus efficientes d'offrir des locaux aux fonctionnaires.

- Nous avons travaillé avec la municipalité de New Westminster (Colombie-Britannique) en vue de nous départir des propriétés excédentaires, dont certaines appartenaient au gouvernement fédéral depuis que la province s'est jointe à la Confédération. Ce projet complexe comportait des exigences exceptionnelles liées au transfert des terrains et a nécessité la consultation de six différentes Premières Nations. Achetés par la municipalité de New Westminster pour la somme de 1,8 million de dollars, les terrains seront utilisés dans le cadre d'un nouveau projet de réaménagement extrêmement intéressant dont la communauté pourra profiter.

LE SAVIEZ-VOUS?

En 1886, les téléphones étaient monnaie courante dans les bureaux gouvernementaux partout au Canada. Cependant, ce n'est qu'en 1890 que les employés travaillant dans les immeubles fédéraux ont pu bénéficier des lumières électriques, et seulement dans les régions urbaines.

- Nous avons établi un partenariat spécial avec le ministère de l'Environnement et du Travail de Terre-Neuve et du Labrador, en vue de régler les questions de santé et de sécurité sur nos chantiers dans cette province. Nous veillons à ce que nos chantiers soient sécuritaires pour tous les travailleurs.

- Cette année, nous avons été corécipiendaires d'un prestigieux prix pour notre participation à la construction des infrastructures du nouveau gouvernement du Nunavut l'an dernier — le prix du mérite 1999 du Conseil canadien des sociétés publiques-privées. Nous avons également reçu le Prix d'excellence du Secrétariat du Conseil du Trésor pour ce projet. Ce prix est l'un des plus importants honneurs décernés au sein de la fonction publique.

Les conseils fédéraux contribuent au fonctionnement du gouvernement fédéral en jouant un rôle clé pour ce qui est des questions stratégiques importantes du gouvernement fédéral dans les provinces. Le Conseil fédéral de l'Ontario, composé de cadres supérieurs des ministères et organismes fédéraux de l'ensemble de la province, représente l'un des plus importants groupes de fonctionnaires fédéraux à l'extérieur de la région de la capitale nationale. En qualité de membre actif du Conseil, nous avons appuyé considérablement les activités de l'organisme. Nous avons notamment fourni des locaux, des services administratifs, des téléphones ainsi que du soutien en télécommunications et en informatique, et nous hébergeons le site Web du Conseil.

publics et les émissions de dioxyde de carbone. Ils peuvent ainsi plus facilement répartir les capitaux de façon à réaliser le maximum d'économies possible et à écologiser les activités. Le gouvernement fédéral a actuellement recours au programme pour des propriétés appartenant à la Gendarmerie royale du Canada, à Pêches et Océans Canada, au ministère de la Défense nationale, à l'Agence canadienne des douanes et du revenu et à l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Si l'on considère que le tiers des frais d'exploitation d'un immeuble est imputable aux services publics, les économies potentielles sont énormes.

- Nous avons lancé le nouveau programme informatique FiRECAM, servant à évaluer les risques d'incendie. Mis au point conjointement avec l'Institut de recherche en construction du Conseil national de recherches du Canada, ce programme est le plus complet en son genre; il permet de calculer et de comparer les risques et les coûts liés à divers concepts de protection contre les incendies et de trouver l'option la plus économique.

...Partenaires dans l'ensemble du gouvernement

Nous avons travaillé avec d'autres ordres de gouvernement en vue de renforcer le système gouvernemental, en trouvant des façons efficaces de gérer nos interdépendances dans l'intérêt de la population canadienne et en ayant recours à des modes de prestation des services nouveaux et améliorés.

- Nous avons lancé un projet perfectionné de surveillance du pont de la Confédération (qui relie l'Île-du-Prince-Édouard au Nouveau-Brunswick) en vue d'étudier le comportement du pont à court et à long termes sous l'effet des glaces, de la déformation, des contraintes thermiques, des charges dues à la circulation, de la vibration et de la corrosion. Ce projet — qui découle d'un partenariat novateur avec le secteur de l'ingénierie et les universités — est le projet de collecte de données le plus important en son genre. Il s'agit de l'étude la plus globale jamais entreprise sur le comportement d'un pont. Le pont de la Confédération est le plus long pont construit au-dessus d'une étendue d'eau recouverte de glace, et ses 100 ans de vie utile représentent le double de la norme pour ce type de structure.

- Nous avons accru notre collaboration avec la British Columbia Buildings Corporation (BCBC), qui administre des immeubles gouvernementaux dans toute la Colombie-Britannique, notamment des immeubles fédéraux dans les régions rurales. Cette mesure permet d'économiser l'argent des contribuables, puisqu'elle évite au gouvernement fédéral de maintenir des effectifs parallèles dans les régions rurales. Au cours de la dernière année, nous avons mis sur pied un programme d'échange et créé un répertoire électronique des bâtiments, ce qui permet aux deux parties de trouver rapidement des locaux (la plupart du temps des locaux à bureaux et des entrepôts) et de conclure entre elles des ententes de location, réduisant ainsi les périodes pendant lesquelles les locaux appartenant à l'État sont vacants.

- En collaboration avec Santé Canada, nous avons réaménagé l'un des locaux de ce ministère, à Ottawa, de façon à utiliser plus judicieusement l'espace et à créer un environnement favorisant le travail d'équipe, l'échange d'information et la réduction des coûts. Le processus a permis d'améliorer le moral des employés et d'accroître la productivité.

- Nous avons travaillé avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu pour venir en aide aux provinces de l'Ontario et de l'Alberta en produisant près de cinq millions de chèques de dividende aux contribuables de l'Ontario, d'une valeur approximative de 1 milliard de dollars, et 2,2 millions de chèques de remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta, totalisant 296 millions de dollars.

En collaboration avec Santé Canada, nous avons réaménagé l'un des locaux de ce ministère, à Ottawa, de façon à utiliser plus judicieusement l'espace et à créer un environnement favorisant le travail d'équipe.



Nous avons négocié avec la ville de Toronto une réduction de l'évaluation foncière de l'immeuble du gouvernement du Canada situé au 200, Town Centre, ce qui a permis de réduire les paiements en remplacement d'impôts de 1,7 million de dollars pour les années d'imposition de 1996 à 2000.

2. Accroître l'efficience et les économies pour les contribuables canadiens

En qualité d'administrateurs d'occasions de marchés totalisant plus de 8,2 milliards de dollars pour l'ensemble du gouvernement — ce qui représente plus de 54 000 contrats pour les entreprises canadiennes — nous sommes très fiers des économies et des gains d'efficience que le gouvernement peut réaliser grâce à nous. Nous jouons un rôle de premier plan dans l'harmonisation de l'information gouvernementale fournie à la population canadienne, nous veillons à ce que les locaux soient utilisés de façon optimale et nous visons à obtenir la meilleure valeur possible pour les biens immobiliers fédéraux. De plus, nous renforçons nos partenariats avec d'autres ordres de gouvernement dans l'intérêt de tous les contribuables canadiens.

- Nous avons commencé à utiliser les cartes d'appel TéléCanada, qui offrent aux employés fédéraux en voyage d'affaires un service économique et simplifié d'appels interurbains. Outre son mode de facturation simplifié, la carte offre de nouveaux tarifs qui sont inférieurs de 50 p. 100 aux tarifs antérieurs.

- Nous avons renégocié notre entente triennale avec le secteur bancaire pour la prestation des services bancaires courants requis par le Receveur général du Canada et d'autres ministères et organismes gouvernementaux, comme les services d'encaissement de chèques et de versement offerts par toutes les institutions financières canadiennes. La nouvelle entente nous permettra de réaliser des économies annuelles de plus de 1,5 million de dollars pour les Canadiens et les Canadiennes.

- Pour répondre aux besoins en produits alimentaires de la Base des Forces canadiennes Kingston, représentant des achats de 1 million de dollars par an, nous avons mis sur pied un service à guichet unique en rassemblant toutes les catégories de produits alimentaires et tous les produits de restauration en une seule demande d'offre à commandes faisant appel à la concurrence. Cette mesure a permis de réduire le temps consacré à cette activité pour le ministère de la Défense nationale et d'économiser l'argent des contribuables.

- Nous avons attribué un contrat groupé portant sur l'acquisition de divers types de munitions à l'intention de la Gendarmerie royale du Canada, de Pêches et Océans Canada et de Service correctionnel Canada. Le contrat vise à répondre aux besoins annuels ou urgents en munitions de ces organismes, et les produits doivent être livrés à divers endroits au Canada. Ce contrat groupé, d'une valeur estimative de 2,4 millions de dollars, a permis d'économiser du temps pour nos clients tout en représentant une méthode d'approvisionnement plus efficace.

- En Colombie-Britannique, nous avons veillé à ce que le gouvernement fédéral participe au programme *Smart Bill* de BC Hydro, qui vise à simplifier le paiement des factures de services publics et le suivi de la consommation d'énergie dans les immeubles fédéraux. Dans le cadre de ce programme, BC Hydro tient à jour une base de données que les gestionnaires des immeubles peuvent consulter dans Internet pour obtenir des renseignements sur la consommation d'énergie, les frais des services

- Nous avons continué d'appuyer les campagnes de recrutement des diplômés du niveau post-secondaire en vue d'offrir de l'emploi aux candidats reçus dans des domaines tels que l'informatique, la gestion financière et les achats.

En collaboration avec la Dalhousie University de Halifax, nous avons lancé le programme de maîtrise en commerce électronique pour cadres, une première au Canada. Grâce à une approche interdisciplinaire regroupant trois facultés — informatique, droit et affaires — le nouveau programme aide les participants du secteur public à se préparer à l'ère informatique au sein du gouvernement et à la prestation électronique de programmes et de services.

...Un modèle en évolution : l'organisation apprenante

Une saine gestion publique appelle un esprit novateur, la volonté d'essayer de nouvelles approches et technologies et le désir de trouver de nouvelles solutions.

- Dans cet esprit, nous avons élaboré un cadre intégré de gestion des risques qui nous permette de continuer à préparer une main-d'œuvre capable d'affronter les risques et qui favorise et la prise de risques responsable, tout en préservant l'intérêt et la confiance du public et en exerçant une diligence raisonnable.

L'apprentissage est un pilier de notre stratégie de ressources humaines, car il nous faut continuer à préparer une main-d'œuvre souple et à l'écoute de nos besoins de renouvellement et de nos besoins fonctionnels. Pendant toute l'année, nous avons continué à évoluer vers le modèle d'organisation apprenante et à élaborer des stratégies novatrices pour relever les défis inhérents à l'apprentissage continu.

LE SAVIEZ-VOUS?

En 1891, l'Imprimeur de la Reine a été le premier imprimeur au Canada à recourir aux machines à composer? Les députés pouvaient dorénavant obtenir un rapport complet des débats de la journée à la Chambre des communes avant la séance du lendemain, exploit que les États-Unis et la Grande-Bretagne n'avaient pu encore réaliser.

- En raison du succès obtenu dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique d'apprentissage et à la suite de notre engagement visant à offrir chaque année un minimum de formation à chacun des employés du Ministère, le Sous-comité de l'apprentissage et du perfectionnement du Comité des hauts fonctionnaires nous a félicités et présentés comme une organisation modèle qui a su intégrer l'apprentissage dans ses pratiques de gestion. Nous travaillons maintenant en partenariat avec le Centre canadien de gestion en vue d'élaborer un « tableau de bord équilibré pour l'apprentissage ».

Nous avons aussi poursuivi notre importante contribution à la mise en œuvre de la Norme générale de classification (NGC) dans l'ensemble du gouvernement. Nous avons notamment :

- élaboré des politiques et des procédures relativement aux descriptions de travail génériques normalisées et créé un guide à l'intention des gestionnaires et des superviseurs sur la conversion à la NGC, guide qui a été diffusé aux autres ministères;

- créé un processus informel de résolution de conflits pour le règlement rapide du plus grand nombre de différends possible;

- participé à diverses consultations avec d'autres ministères et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

L'apprentissage est un pilier de notre stratégie de ressources humaines, car il nous faut continuer à préparer une main-d'œuvre souple.

En tant que ministère responsable de Contrats Canada (un partenariat de 26 ministères et organismes fédéraux), nous avons mieux informé les fournisseurs et leur avons simplifié l'accès à l'information sur la façon dont le gouvernement fédéral achète des biens et des services et sur ses pratiques d'approvisionnement.

- Nous avons tenu 148 séances d'information à l'intention des fournisseurs et participé à 43 foires commerciales, dont 19 foires d'information offertes par Industrie Canada.

Nous avons mis en œuvre un nouveau processus pour créer de nouvelles catégories d'ordinateurs de bureau et simplifier le processus des offres à commandes principales et nationales (OCPN) connexes. Ce nouveau processus a permis de réduire d'environ dix semaines le temps d'attribution des nouvelles OCPN.

L'ouverture des locaux à bureaux nouvellement réaménagés pour les employés des Ressources humaines, au Complexe Guy-Favreau, à Montréal, nous a donné l'occasion de promouvoir l'aménagement innovateur des milieux de travail auprès d'autres ministères et organismes fédéraux. Des étapes initiales de planification jusqu'à l'achèvement des travaux, nous avons consulté les employés pour pouvoir offrir des aires de travail fonctionnelles, polyvalentes et bien éclairées — tout en respectant les normes du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de locaux à bureaux.

...Préparer la main-d'œuvre de demain

Le gouvernement mettra aussi l'accent sur le recrutement, le maintien en poste et l'apprentissage permanent à la fonction publique du Canada, afin qu'elle demeure forte, représentative, professionnelle, non partisane et capable de fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les services de la plus haute qualité à l'orée du XXI^e siècle.

(Discours du Trône, octobre 1999)



Dans une économie axée sur le savoir, les gens sont l'atout le plus important d'une organisation. Nous avons construit le cadre du XXI^e siècle en redynamisant notre effectif afin de relever les défis qui nous attendent et de fournir une contribution à valeur ajoutée au gouvernement. Un élément clé de ce renouvellement est la poursuite du recrutement à l'extérieur de la fonction publique. Nous avons d'ailleurs misé sur les points forts et les idées créatrices de la mosaïque canadienne formée de gens qui viennent de presque tous les pays du monde.

- Pour atténuer le problème de la sous-représentation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale, nous avons élaboré notre propre stratégie axée sur des mesures correctives concrètes, à court et à moyen termes, ainsi que sur le recrutement externe.

- En outre, nous nous sommes employés activement à aider les personnes handicapées; à cet égard, nous avons participé à un salon d'information parrainé par le Sénat du Canada, où l'on a présenté divers programmes et services offerts par les secteurs privé et public, afin de mieux faire reconnaître les compétences de ces personnes.

AMÉLIORER LA PRESTATION DE NOS SERVICES

1. Contribuer davantage à l'effort du gouvernement

Notre tâche consiste à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de qualité — des services qu'ils peuvent se permettre et qui répondent à leurs besoins. Pendant toute cette dernière année, nous avons cherché constamment à nous améliorer. Par souci de transparence, nous avons commencé à afficher nos rapports de vérification internes sur notre site Web, permettant ainsi à la population canadienne d'être mieux informée et d'avoir accès à nos résultats et à nos plans d'action connexes.

Cherchant des façons de nous améliorer — dans nos processus opérationnels, nos systèmes et nos activités — nous avons entrepris un certain nombre d'autres changements en vue d'accroître notre efficience, d'améliorer la prestation des services et de répondre aux besoins changeants de notre milieu.

- À la suite de la décision rendue cette année par le Tribunal canadien des droits de la personne sur l'équité salariale (paiements rétroactifs à 1985 pour certains groupes de fonctionnaires), nous avons émis environ 525 000 chèques, d'une valeur totale de près de 3 milliards de dollars, à 260 000 employés actuels et anciens dans tout le pays, et ce, moins de 12 mois après avoir reçu l'ordre d'émettre ces paiements. En outre, des rajustements ont été effectués sur les chèques de 39 000 pensionnés de l'État.

Cette année, nous avons poursuivi la mise en œuvre progressive d'un important nouveau système de rapports de gestion financière pour le gouvernement du Canada, la Stratégie d'information financière (SIF). Il s'agit d'une adaptation d'un modèle du secteur privé sur la comptabilité d'exercice. Entrepris conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, ce projet est un élément clé de la vision globale du gouvernement en ce qui touche la fonction moderne de contrôleur.

Nous sommes responsables du système central de la SIF (un système financier ministériel partagé maintenant utilisé par plusieurs ministères) — système de paiements qui traite la plupart des 210 millions de paiements que le gouvernement émet chaque année aux Canadiens et aux Canadiennes, et du système qui regroupe les comptes financiers de tous les ministères et organismes fédéraux et qui en rend compte. Ces systèmes sont essentiels au moment où le gouvernement s'apprête à fournir des services en direct à la population canadienne.

- Cette année, nous avons fourni un soutien technique complet aux 14 ministères qui avaient terminé la mise en œuvre de la SIF l'an dernier, et nous avons terminé la mise en œuvre de la SIF dans 21 autres ministères et organismes.

- Nous avons aussi franchi une étape importante : tous nos propres systèmes sont maintenant conformes à la SIF, que ce soit à l'administration centrale ou dans les régions.

Chaque année, nous produisons les Comptes publics du Canada, c'est-à-dire les états financiers vérifiés du gouvernement du Canada. De concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du vérificateur général du Canada, nous regroupons les données de tous les ministères, organismes et sociétés d'État fédéraux.

- Cette année, à la suite d'efforts diligents, les états financiers ont été déposés au Parlement et mis à la disposition des Canadiens et des Canadiennes quatre semaines plus tôt que la date habituelle du 31 octobre, soit le dépôt le plus rapide des Comptes publics des 30 dernières années.

Notre tâche consiste à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de qualité — des services qu'ils peuvent se permettre et qui répondent à leurs besoins.

Nous faisons figure de chef de file en adoptant une approche globale bien coordonnée pour mettre en œuvre des stratégies de développement durable dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, en collaboration avec Environnement Canada et Ressources naturelles Canada. Nous avons élaboré une série de meilleures pratiques, et nous avons entre autres proposé des mesures du rendement et des objectifs types. Nous avons comme but d'encourager tous les ministères à adopter ces procédures, dans la mesure du possible.

Dans le contexte actuel d'économie mondiale, qui se caractérise par les nouvelles technologies et les méthodes d'affaires non conventionnelles, nous sommes toujours à l'avant-garde de l'innovation et au centre de grands projets de technologie, plus particulièrement en ce qui concerne le commerce électronique, les systèmes d'information et les communications — ce qui permet aux Canadiens et aux Canadiennes d'accéder facilement à l'information sur le Canada et sur le gouvernement fédéral et aux services offerts par le gouvernement fédéral.

...Nos employés

Toutes les réalisations ont un facteur commun — nos employés. Nos travailleurs du savoir contribuent grandement aux objectifs de Gouvernement en direct qu'il faut atteindre d'ici 2004, en mettant à profit leurs vastes compétences. En tant que professionnels polyvalents, nous savons allier les forces de tous nos partenaires pour atteindre nos objectifs de la façon la plus efficace et la plus rentable possible.

INTRODUCTION

Le présent rapport met en relief les grandes réalisations et les principales contributions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) dans le cadre de la prestation des services au gouvernement du Canada et à la population canadienne durant l'année 2000.

Notre mandat consiste à offrir aux ministères et organismes du gouvernement fédéral des services qui répondent aux besoins communs de l'ensemble du gouvernement, à contribuer à l'atteinte des objectifs en matière de politique, à accroître l'efficience et l'économie dans la fonction publique, ainsi qu'à accroître l'intégrité et l'efficacité des marchés publics.

Nous nous sommes engagés à bâtir ensemble un Canada plus fort.

...Bâtir ensemble un Canada plus fort

En ce début du XXI[e] siècle, l'avenir qui se dessine pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est des plus prometteurs. Aussi le moment est-il particulièrement bien choisi pour faire une brève rétrospective des moments qui ont marqué notre histoire et pour souligner nos réalisations — ce qui nous ramène à la Commission des Travaux publics, en 1841, avant la Confédération — et les années de travail qu'il a fallu pour bâtir un pays dynamique.

Dès le début, nous avons contribué de façon incommensurable au développement du Canada, en créant une infrastructure pour servir et rapprocher les Canadiens et les Canadiennes d'un océan à l'autre. C'est là une tradition et un engagement que des générations d'employés compétents et dévoués poursuivent depuis plus de 160 ans.

La structure actuelle de TPSGC a été établie en 1993. Depuis cette date, nous avons misé sur nos acquis et poursuivi notre mandat en tant que principal fournisseur de services aux autres ministères et organismes du gouvernement.

...Service et solutions

L'un de nos principaux objectifs est d'établir un gouvernement électronique en nous rapprochant des gens grâce à la technologie. Pour ce faire, nous mettons notre expertise à profit dans de nombreux secteurs, entre autres les suivants : achats, systèmes financiers, rémunération, gestion de l'information et technologie de l'information (GI-TI), traduction, interprétation, terminologie, consultation de gestion, vérification, élaboration de normes et certification, biens immobiliers, aliénation des biens et communications. Grâce aux connaissances que nous avons des secteurs d'activité et à notre technologie de pointe, nous sommes en mesure d'offrir des services et des solutions qui contribuent le mieux possible à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Canada. Toutes les décisions que nous prenons et les activités que nous réalisons reposent sur des valeurs de service au public et sur des principes d'éthique rigoureux.

Nous sommes en mesure d'offrir des services et des solutions qui contribuent le mieux possible à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Canada.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

I. AMÉLIORER LA PRESTATION DE NOS SERVICES 3

1. Contribuer davantage à l'effort du gouvernement 3
2. Accroître l'efficience et les économies pour les contribuables canadiens 6
3. Ouvrir les portes du marché mondial 9

II. GOUVERNEMENT ÉLECTRONIQUE — Rapprocher les Canadiens et les Canadiennes des services, de l'information et des employés du gouvernement 11

III. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE — Un milieu sain pour la population et les entreprises canadiennes 15

IV. UNE ÉCONOMIE SAINE POUR LE CANADA 18

1. Au travail dans tout le pays 18
2. TPSGC — Chaque jour au service de la population canadienne 22

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS 26

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2001)
N° de cat. : P35-111/2001
ISBN : 0-662-65657-1



Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

Mars 2001

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux

RÉALISATIONS 2000



Service et solutions

Canada

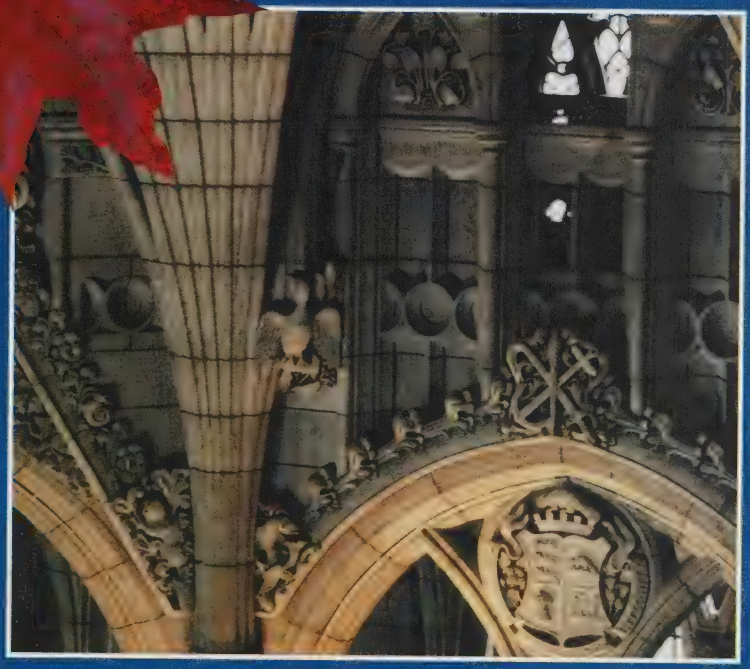
Government Publications

Public Works and Government Services Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

CA1
PW
-A13

ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence



... Service and Solutions

Canada

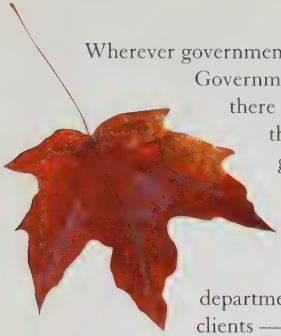
COVER PHOTO:

The Rotunda, also called the Confederation Hall, is the main entrance to the Centre Block of the Parliament Buildings in Ottawa. Soaring across a high vaulted ceiling, arcs join together at every column. With carved and sculpted symbols of every province and territory, it welcomes visitors with an elaborate representation of Canada's political landscape.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services (2002)
Cat. No.: P35-111/2002
ISBN: 0-662-66326-8

Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2002



Wherever government is, Public Works and Government Services Canada is there too, actively supporting the key priorities of government. This past year, we continued to deliver the complex solutions other government departments and agencies — our clients — need. We once again staked our claim at the cutting edge of innovation and delivered the integrated services only a true centre for solutions can provide.

We continued to transform possibilities into realities for our clients. We delivered excellence in results supporting such key government priorities as building a world-class economy, creating a more inclusive society, ensuring a clean and healthy environment and enhancing Canada's voice in the world. Our work also supported the government's commitment to building stronger relationships with Canada's Aboriginal peoples and to greening government.

INNOVATION... COLLABORATION... EXCELLENCE

To succeed in this global technology-driven economy, we continue to play a primary role in advancing the Government of Canada's commitment to Government On-Line. We are strengthening the public service by making it a place that attracts the best of Canada's knowledge workers and creates leaders for the future. We're also actively building a more representative public service — one that truly reflects today's Canadian society and is as committed as ever to serving it well.

We apply our knowledge and unique capabilities every day in property management, procurement, financial systems and services including those of the Receiver General for Canada, compensation, IM/IT, standards development and certification, assets disposal, translation, interpretation, terminology, management consulting, auditing, and many others. We use our expertise to deliver the service and solutions our clients need to produce the results Canadians expect and deserve.

While our tradition of innovation and excellence drives us, our culture of values and ethics guides us. We're able to rise to the unique challenges of public service in the new millennium armed not only with special skills but also with our integrity, honesty and our commitment to the public trust.

We take great pride in our achievements during 2001. They clearly demonstrate our successful collaborations with clients, and the expertise and capabilities of our people — so that together, our work benefits Canadians.



ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence



CONTENTS



I. INNOVATIVE SERVICE AND SOLUTIONS

Delivering Good Government for Canadians 1

Savings for Canadians 3

In Partnership Across Government 4

Serving Canadians with an Outstanding Workforce 5

II. GOVERNMENT ON-LINE

Connecting Canadians to their Government 7

Ensuring Success for our Clients 9

III. GREENING GOVERNMENT

Preserving the Future for Canadians 10

IV. DOING BUSINESS IN A GLOBAL MARKET

Putting Canada on the World Stage 13

V. WORKING ACROSS THE COUNTRY

Building Canada 15

Building Stronger Communities 15

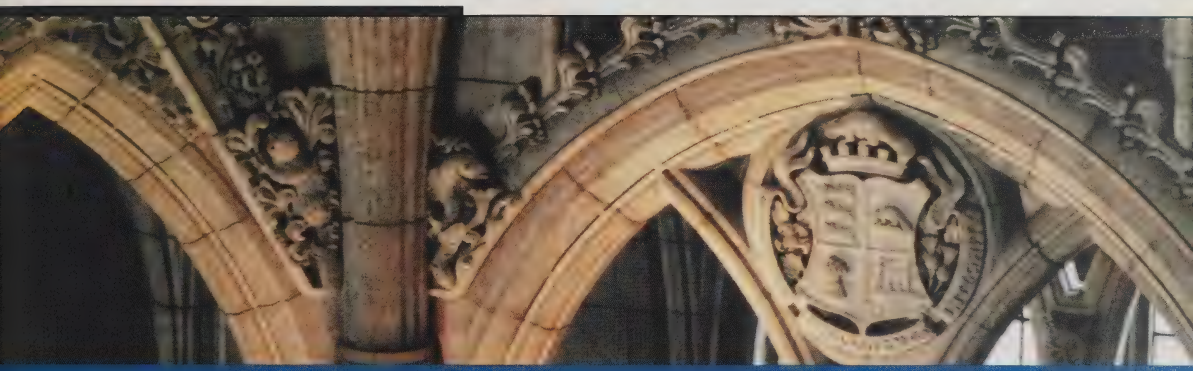
Helping Minority Communities 19

Support for Aboriginal Peoples 20

Support for Youth 21

People Helping People 22

HOW TO CONTACT US 24



I. INNOVATIVE SERVICE AND SOLUTIONS

Delivering Good Government for Canadians

As the centre for solutions for government, we continually renew and re-examine our services and incorporate best practices in our decision-making and business processes, as well as our systems and activities. The quest for ever-greater business efficiency is one we share with other government departments and agencies. As we continue to improve our operations, we are becoming ever more cost-effective and responsive.

This year, we introduced changes that streamlined our delivery of services, enhanced our ability to anticipate the changing nature of business, and strengthened our own departmental governance framework.

- We successfully completed the multi-year phase-in of the Financial Information Strategy (FIS) — a massive project developed to implement the private sector model of full accrual accounting in the Government of Canada. In collaboration with Treasury Board, we implemented this important new financial management and reporting system across government — making it the largest change to accounting and financial reporting since Confederation — and helped the Government of Canada realize a key component of its overall vision of modern comptrollership. Our success in this challenge was rewarded with a Gold Medal at the 2001 Government Technology Distinction Awards.

- As we do every year in partnership with the Treasury Board Secretariat and the Office of the Auditor General, we produced the Public Accounts, annual audited financial statements requiring contributions from all departments, agencies and Crown corporations. This year's tabling of the Public Accounts matched last year's remarkable achievement of being the earliest tabling in 30 years, but it was all the more significant given the considerable number of departments and agencies in their final year of transition to FIS.

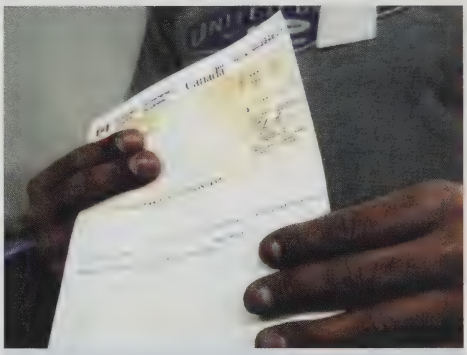
- With the Treasury Board Secretariat, we played a leading role in developing various aspects of the new internal audit and evaluation policies, which came into effect this year. We provided technical support and coordination in creating the professional building blocks for the new policies, produced capacity projections for both human resources and funds, and advised on the creation of Treasury Board's new Centre of Excellence in support of the government's internal audit community.

- We automated a number of pay systems, including retroactive payment of overtime (the result of newly signed collective agreements), reducing by thousands the number of pay transactions processed by all departments and agencies.

- We also implemented the provisions and rates of pay for 31 new collective agreements where the Treasury Board is the employer and for 63 negotiated by separate employers, representing 213 different job classification groups.

- We implemented an on-line credit card opportunity for Canadians served by embassies and missions abroad where payments to the Receiver General are accepted as domestic transactions. They are now accepted in Canadian dollars and deposited to the Receiver General's account in Canada.

- As part of our improved service to pension plan members and in the context of advancing public service pension reform, we developed a pension benefit calculator that allows employees to determine their own pension benefits on-line.



We streamlined the payroll process for Health Canada's Centre for Excellence in Quebec. In moving one of our payroll officers to the department, we demonstrated that combining the roles of compensation advisers and payroll officers could improve the service considerably.

- Working with the Department of National Defence, we secured $83 million in technical support for command and control simulation training. Using sophisticated computer simulation systems at various centres across Canada, National Defence commanders and staff learned to plan and execute complex combat operations.

- We also developed a system to help the Department of National Defence keep its facilities in tip-top shape by creating reinvestment rate calculators for buildings on Canadian Forces bases used to determine the annual funds needed to keep buildings in proper working order.

SAVINGS FOR CANADIANS

Our innovative services and solutions in a number of areas translated into tangible benefits for government departments and agencies, and significant savings for Canadians.

- With Statistics Canada, we awarded contracts to distribute census packages to more than 11 million households and 276,000 farming operations across the country. The new procurement strategy we devised for this massive project resulted in significant savings for taxpayers, given that only eight contracts were needed — ten fewer than previously required.

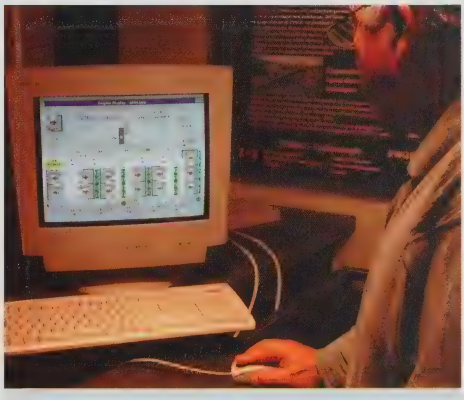
- Jointly with the Department of National Defence, we made improvements to the complex Canadian Forces supply system contract, a cooperative effort that led to the successful delivery of a revamped system to bases and units across Canada.

- Working with Transport Canada, we achieved nearly $600,000 in savings in annual Payments-in-Lieu-of-Taxes (PILT) at the Pickering Lands site in Ontario by reassessing applicable legislation, specifically the property's tax class application.

- Our PILT advisory services also saved millions for the new Hamilton, Windsor and Thunder Bay Port Authorities. Under the *Canada Marine Act*, these organizations (newly responsible for PILT) were facing costs of $3.2 million that threatened their financial viability. In Hamilton alone, we achieved annual savings exceeding $2 million.

- In collaboration with Natural Resources Canada, we put our real property expertise to work in support of their corporate objectives to better plan and manage their real estate assets.

- We revolutionized the way federal departments and agencies appraise their assets using the government's new accrual method by developing a book value calculator for our clients. We are among the most highly successful governments in the world in appraising the real cost of government-owned assets.



We implemented the "living lab" initiative, the result of extensive collaboration among government and private sector partners, to develop sophisticated, adaptable office designs for our clients.



The Confederation Bridge linking Prince Edward Island and New Brunswick is one of Canada's most spectacular engineering feats — it's the longest ever built over ice-covered waters. We managed its construction and are currently guiding its operation and maintenance.

IN PARTNERSHIP ACROSS GOVERNMENT

Partnering and cooperation initiatives with other levels of government and the private sector are a continued focus for the department to improve service delivery for government and for Canadians.

- Working with major Canadian companies and industry associations, as well as the Department of Foreign Affairs and International Trade, Department of National Defence, Industry Canada, Canada Customs and Revenue Agency and Contracts Canada, we implemented the Controlled Goods Registration Program — a new security registration program we administer on behalf of the Government of Canada for Canadian companies in the defence, aerospace and satellite sectors.

Governed by the International Traffic in Arms Regulations, the program facilitates access to business contracts, resulting in annual revenues of approximately $5 million for these industries in Canada. We also created a Web site for the program and established a toll-free number for enquiries. Other countries are currently studying the benefits of the program — governments from a security perspective, and businesses from the point of view of competitiveness.

- In collaboration with private and public-sector partners, we developed a package of computer network services that meet government departments and agencies' every technological need in delivering services on-line. We worked with Human Resources Development Canada and Telus Integrated Communications to build this cutting-edge Internetworking environment.

- We shared our building conservation expertise with the Quebec government as part of its effort to restore the old Palais de Justice in Montréal.

- In co-operation with Hydro-Québec, we transferred all of our electricity bills onto a single electronic invoice — requiring a single payment and eliminating multiple coding and the potential for error.

- We worked with the Canada Customs and Revenue Agency, and the provinces of Alberta and British Columbia, producing almost three million energy tax refund payments for residents of those provinces.

- We continued delivering fully operational human resources (HR) programs and services to smaller departments and agencies, such as the Status of Women Canada, Communication Canada, and Pest Management Regulatory Agency, and provided our compensation expertise to others. With our HR expertise, the Millennium Bureau was phased out smoothly.



In partnership with Health Canada and every province and territory, we issued $374.3 million in contracts to supply influenza vaccine for Canadians, ensuring long-term access to the vaccine and protection in the event of a pandemic. Our work helped place Canada among the few nations in the world offering such protection to their citizens.

- With the Government of British Columbia, we jointly tendered standing offers for paper shredding services to get higher volume discounts. By embracing the more stringent federal specifications for shredding, we also helped the province better protect the privacy of its citizens.

- We partnered with the Government of Yukon to compete the territory's combined long-distance calling requirements, reducing calling costs by 25 percent over last year and increasing competitive telecommunications services.

- Working with the transport ministries of eight provinces, we updated the Canadian Highway Bridge Design Code, a national standard for bridge engineers throughout the country.

- Our Canadian General Standards Board continued its distinguished commitment to excellence in support of the accreditation program. A recent Standards Council of Canada audit of our certification program resulted in a perfect performance rating — a rare and most remarkable accomplishment.

REWARDING EXCELLENCE

We won Treasury Board's coveted *Michelle C. Comeau Human Resources Leadership Award* this year for our contributions to the federal human resources community — for pioneering work on our Employment Equity Program and for developing our *Resourcing Handbook* and our Intranet site.

SERVING CANADIANS WITH AN OUTSTANDING WORKFORCE

Our employees play a vital role every day in enhancing the lives of Canadians and in making Canada a better place for all. We take pride in our work and in our commitment to public sector values and ethics. And we are not alone, for this is the signature of Canada's public service.

In adopting Treasury Board Secretariat's report *Embracing Change in the Federal Public Service* (tabled by the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service) and upholding the values and ethics we so cherish, we are at all times working to develop and maintain the most knowledgeable, skilled and diverse public service in the world.

To continue to attract the best and the brightest in today's knowledge economy, we revitalized our efforts to enhance our workforce.

- Through our departmental visible minority strategy, we continued to redress the under-representation of visible minorities in the public service, and we hosted a symposium — "Diversity: The Leadership Challenge" — that provided an opportunity to share best practices and initiatives to encourage a diverse workforce.

- We also enhanced our new employee orientation program, ensuring new employees are easily integrated into our workplace, and we undertook succession planning in anticipation of the future retirement of many federal public servants.



- We continued our quest to ensure the future of the important translation industry in Canada and recruited more than 100 professional translators, interpreters and terminologists, strengthening our ability to ensure uninterrupted linguistic services to government departments and agencies. With Canada's changing demographic profile, there is a growing need for our translators to be fluent in languages other than English and French.



We continued our internship program with Canadian schools of translation, providing practical experience for students in a real work environment.

In the past year we undertook several initiatives not only to build a dedicated, highly educated and representative workforce, but to retain it as well. Among them:

- We instituted a feedback process to gather information from departing employees on issues such as work environment, leadership training, skills and career development, and internal communication. Using this important data, we are developing measures to improve job satisfaction and retain competent employees.

- We also consulted widely with employees across the country to develop our contribution to the Treasury Board's new Task Force on Modernizing Human Resources Management in the Public Service.

In addition, to maintain our "risk-smart," flexible and responsive workforce committed to innovation, and provide new and better service and solutions, we continued to foster a learning culture in the workplace. Learning safeguards the public interest and trust, and helps ensure good government in an environment of innovation and leadership.

DID YOU KNOW?

It's not uncommon for us to translate written replies by Members of Parliament to their constituents into Chinese or Italian.

- To obtain the most complete data possible, we translated the last census for Statistics Canada into 60 languages.

- We translated the Canadian Firearms Centre's campaign into 12 languages — including Russian, Punjabi and Urdu — to notify Canadians of their obligation to obtain firearms licenses.



II. GOVERNMENT ON-LINE

Connecting Canadians to their Government

Government On-Line (GOL) is a dream we all share — to connect Canadians with their government, with each other and with the world. The work we do is helping to make the dream a reality. As the planners, builders and managers of the government's extensive networks at the core of GOL, we are playing a key role in bringing government on-line for Canadians.

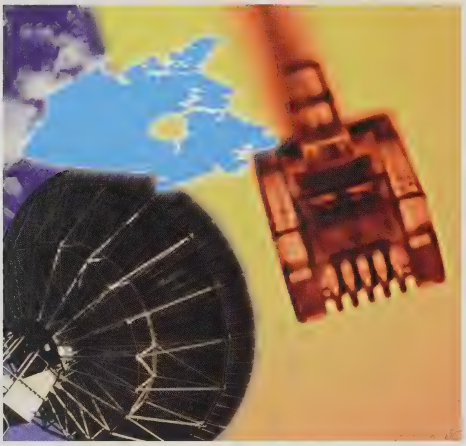
With our technological power and service delivery expertise, we broker a full range of e-services and e-solutions. With the advice and leadership we are providing to federal departments and agencies, these innovations in technology are ushering in a new era of access and service, connecting Canadians to government information, programs, services and opportunities. We're always looking to do more of what we do best.

This past year, we continued our development of the secure channel, vital to ensuring privacy and to creating an environment in which Canadians can have confidence in their dealings with government.

- With the Treasury Board Secretariat, we worked to ensure that more than 40 government departments and agencies have the most robust and secure Public Key Infrastructure (PKI) available for e-service delivery. Our computer engineering and technology expertise has enabled secure e-mail, secure remote access, secure file transfers and applications, and it delivered confidentiality, access control, authentication, integrity, and non-repudiation services.

As builders and technology support managers for the Canada Site — the Government of Canada's Web site — we're ensuring that Canadians can reach their government practically anywhere and anytime. Now, we're setting the stage for what lies ahead: full on-line interactivity.





- Our technology expertise continued to provide a secure and solid hosting environment for the Canada Site, and we worked closely with Communication Canada to increase infrastructure capacity and reliability.

- Our skills in technology also steered enhancements to our Parliament Hill Web site — A Treasure to Explore — where visitors can "Explore the Hill" on an impressive interactive virtual tour of the Parliament buildings in Ottawa, take in highlights of their history and architecture, learn about the ongoing renovation projects, and even hear the chime of the Peace Tower clock.

- Together with the Treasury Board Secretariat, and provincial and municipal governments, we revamped the telephone directory Blue Pages in 145 different locations across Canada. By organizing the content around functional keywords, we created a more intuitive tool, making it easier for Canadians to locate and access government information.

- With Veterans Affairs Canada, we worked to develop the seniors portal — Seniors Canada On-line — a streamlined on-line resource for Canadian seniors, their families and care givers, as well as supporting organizations.

- In partnership with the Treasury Board Secretariat, we created and launched a Government On-Line glossary and made it available on CD-ROM as well.

- Also in collaboration with the Treasury Board, we developed a GOL implementation kit consisting of a planning guide, a readiness checklist and a catalogue of services.



ENSURING SUCCESS FOR OUR CLIENTS

Our collaborations with clients begin with identifying their needs. We then provide the best advice on the best course of action to meet those needs. That makes us strategic partners with our clients. Our objective is to ensure their success, and as leaders in innovation, our clients depend on us to deliver services that are integrated, strategic and timely.

- To fast-track the procurement of GOL services for government departments and agencies, we streamlined the process to provide timely access to qualified resources and solutions, resulting in significant savings to Canadians.

- We also designed and developed a business opportunity and contract tracking system to manage GOL projects across government, report expenditures, track progress of contracts and advertise business opportunities. Some $750 million in GOL transactions are managed through this system.

- We continued our work to establish the Electronic Supply Chain to provide our clients with an end-to-end on-line environment for the procurement and payment of goods and services for the Government of Canada that meets the legislative, policy and operational requirements of the GOL agenda. Currently, 21 contracting officers are involved in 27 commodity reviews across the country.

- As a provider of efficient, value-added telecommunications solutions to the government community, we made significant progress this year evaluating how Voice over Internet Protocol (VoIP) technology could best achieve savings for taxpayers. With Industry Canada's Communication Research Centre, we also formed an on-line special interest group to assess relevant issues and share our expertise.

- For the National Energy Board, headquartered in Calgary, we provided a seamless changeover to a new Internetworking service incorporating Government of Canada-owned firewall hardware and software, anti-virus software and secure remote access.



With the National Fire Protection Association, we made fire codes available on-line. Employees now have immediate desktop access to up-to-date code requirements for life safety equipment.





III. GREENING GOVERNMENT

Preserving the Future for Canadians

Sustainable development has long been a priority for government and for Canadians. For us, it means thinking green and putting environmental principles to work every day.



Our original sustainable development strategy was tabled in Parliament in 1997 and an updated version covering a three-year period was presented this year. Our commitments remain to green our own operations and, as a custodian department, to green our services to clients.

With Environment Canada and Natural Resources Canada, we've created a blueprint strategy for federal departments and agencies that promotes action in several priority areas: procurement, waste management, water conservation, wastewater management, energy efficiency, vehicle resources management, land use management, and human resources management.

As a service centre for solutions for federal departments and agencies, we play an integral role in promoting environmental awareness and greening government through our internal operations and procurement practices. We work closely with our clients, government departments and agencies, coordinating our approaches so we can all realize our shared objective of achieving environmental excellence.

As builders and caretakers of buildings, we must also meet the needs of the environment as well as our clients. We're reducing solid waste, greening the construction and operation of our buildings, conserving energy and water, improving fleet management, minimizing the effects of our operations on climate change, and increasing environmental protection and conservation.

- We increased the energy efficiency of our facilities, decreased the use of non-renewable resources and reduced emissions of greenhouse gases. This introduced $6.5 million in annual energy savings for Canadians.



We achieved a worldwide first at the Esquimalt Graving Dock in British Columbia — the registration of a multi-user ship repair facility under the prestigious ISO 14001 standard for environmental management systems.

The Esquimalt Graving Dock's environmental management system ensures that work done at Canada's largest dry dock is environmentally responsible. Private-sector ship repair firms using the dock are key beneficiaries as they are now able to attract environmentally conscious clients, particularly in the cruise ship industry.

- Using e-Purchasing, a link in the Electronic Supply Chain, client departments are now able to select from over 3,000 environmentally friendly products. We also developed the Green Procurement Network Web site, enabling all federal government buyers to make environmentally responsible purchasing decisions.

Also featured is a link to Procara™, an on-line database of environmentally preferable products and services, as well as companies committed to lessening the environmental impacts of purchasing decisions. We developed it under the aegis of the Centre for Indigenous Environmental Resources, a not-for-profit organization in Manitoba that owns the database.

DID YOU KNOW?

Wastepaper is collected from more than 200 federal buildings in the National Capital Area and sold to a paper mill for processing into such items as paper towels and paper bags. Each year, an average of 11,000 tonnes of this wastepaper is given new life in a different form — that means 11,000 tonnes less material is sent to a landfill.

In addition to our office recycling programs, which divert over 60 percent of office waste from landfill, we exploited other opportunities for waste reduction, including reducing construction waste and encouraging the reuse of redundant office materials generated during moves.

- We achieved a drastic reduction in paper consumption and long-distance telephone charges (and reassigned National Call Centre service agents to quality control and follow-up) by sending 90 percent of our reports by e-mail instead of the monthly delivery of hard copy reports.

As we seek out new and innovative ways of greening government, we invariably turn to "alternatives." Some of these alternatives helped to preserve the environment and promote our commitment to it.



We purchased electricity from renewable resources as part of our ongoing effort to green government operations. From SaskPower we acquired 35 GWh (gigawatt hours) of wind-generated electricity, and 13 GWh from Maritime Electric.



In the National Capital Area, we operate more than 100 cars, trucks and vans, including four ethanol-powered and seven propane-operated vans. This year, we added eight compressed natural gas vans and four natural gas refueling compressors, underlining our commitment to greening government.

DID YOU KNOW?

The Parliamentary Precinct, which includes the Parliament Buildings, has introduced vermicomposting — using worms to digest organic waste — in one of their facilities. Within about nine months, the worms create enough compost for harvesting. Nearly 100 percent usable by plants, the compost is a good growing medium and a great substitute for chemical fertilizers.



IV. DOING BUSINESS IN A GLOBAL MARKET

Putting Canada on the World Stage

This year presented an exceptional opportunity to promote Canada's interest in strengthening democracy and human rights, expand commerce through the Free Trade Area of the Americas (FTAA) initiative, increase people's access to the benefits of growth, and provide opportunities for Canadian business. We shared our expertise around the world, creating opportunities for client departments and opportunities for Canadians.

With the world watching, we played a leading role in staging the Summit of the Americas — one of the most important international events of the year, and by far one of the most complex meetings ever held in Canada. With the Department of Foreign Affairs and International Trade, we hosted 34 heads of state and governments at this international meeting attended by nearly 12,000 people in the city of Québec.

- We leased and set up office locations, negotiated contracts for goods and services worth approximately $10 million, provided engineering expertise, supervised the installation and dismantling of summit infrastructure, disposed of excess materiel, and administered the merchants' compensation program.
- To facilitate discussions among participants, we published an English-French-Spanish *FTAA Glossary*.

We also provided logistical and technical support to several other international events, including the Conference of the Ministers of Labour of the Americas, held in Ottawa; the conference of the G20, International Monetary Fund and World Bank, also held in Ottawa; and we played a lead role in the 4th Games of La Francophonie, in Ottawa–Gatineau, a showcase for Canadian youth and talent attended by 3,000 people from 52 countries.

- We provided considerable technical, computer, and translation services, as well as offices for officials and housing for the athletes, and we organized the display of more than 4,000 flags from member countries.



- Our expertise in public sector accrual-based accounting is growing around the world. We helped the Government of Bermuda convert to accrual-based accounting using software we developed. We were in Singapore, sharing our expertise on "Government On-Line: e-Government Valuation," and "Valuing Canada: Developing the Opening Book Values." As well, as a member of the board of directors, we contributed to the Commonwealth Heads of Valuation Agencies, the International Valuation Standards Committee, and the U.S. Congress' Appraisal Foundation.

- On behalf of the Canadian International Development Agency, we helped the City of Krakow, Poland, develop a valuation-based strategic policy, and our experts helped that country reform its property tax system under the aegis of the International Property Tax Institute, a Canadian not-for-profit professional association.

- We were also at the International Property Tax Institute's conference in Cambridge, England, chairing a panel on property taxation in the Americas.



We shared our client service expertise with government officials in Anhui Province, China, and in Beijing, we participated in their government-led symposium on ethics. Our presence, led by Norman Steinberg, Senior Departmental Ethics Counsellor (2nd from left), underscored our growing reputation for ethical leadership in Canada and the world.

- We hosted a delegation from the Helsinki University of Technology, Finland, sharing our expertise in construction management, public tendering and contracting, project management and delivery, best practices and quality control, as well as our health and safety and green practices.

- We held our first joint leadership course with the United States' General Service Administration (our American counterpart). One of the many rewards of this collaboration has been the improvement in our preparedness for seismic events. Following the earthquake in Washington state, we were given an opportunity to study its effects.

- We shared our expertise and strengthened our bonds with the Environment Commission of the International Navigation Association, a century-old Brussels-based organization with a worldwide membership of waterborne navigation experts. Through our work for developing nations, we created a glossary of terms in the field of waterborne navigation and an environmental awareness training course.

- This year, we became the 132nd member of the World Bank's Staff Exchange Program, an excellent opportunity for us to work directly on the Bank's projects and share our expertise.

- We supplied no fewer than 48 interpreters and translators to accompany the Prime Minister of Canada and the rest of the Canadian delegation on the Team Canada trade mission to China.



V. WORKING ACROSS THE COUNTRY

Building Canada

As the government's real estate service provider, we're one of the largest custodians of federal buildings. We ensure that these assets reflect the desire of Canadians to preserve our heritage, protect our environment and maintain full accessibility to services for persons with disabilities.

We continued our work of ensuring that more than 2,500 federal sites across Canada are kept clean and safe, and we provided accommodation for more than 187,000 public servants and Parliamentarians. Managing a real property inventory of more than $6.8 billion, we also negotiated and administered some 2,000 leases in every province and territory and through careful quality assurance, we protected the government from inappropriate work spaces that may have required costly renovations to meet health and safety standards.

We continued to maintain federal highways, bridges, wharves and airports, and this year introduced a new policy that will ensure our bridges undergo a thorough inspection every two years. We also developed leading strategies to mitigate the risk of earthquake damage to our buildings, and continued our work with universities across Canada and the private sector to share our know-how for the benefit of all Canadians.

BUILDING STRONGER COMMUNITIES

Tens of thousands of jobs were created or maintained by the procurement, construction, telecommunications and other work we undertook for the nearly 140 departments and agencies we serve. In 2001, we provided opportunities for Canadian business and industry. We managed more than $10.5 billion in government procurement opportunities, which resulted in more than 58,000 contracts — the vast majority benefiting small and medium-sized companies across Canada in all sectors of the economy.



...in Ontario and Quebec

- We completed our environmentally sensitive dredging work at the inner and outer sections of Port Stanley harbour on behalf of Transport Canada, restoring its depth to usual levels and permitting the resumption of commercial shipping.

- We launched an ambitious three-year program to conserve, rehabilitate and upgrade Canada's magnificent 125-year-old Library of Parliament, last renovated in the 1950s.

- By prudent management of our dams we controlled the headwaters from Lake Nipissing to the French River in northern Ontario during periods of dangerously high water levels. Through our communication efforts within the affected communities, we provided up-to-the-minute information to the public around the clock.

- We purchased the $72 million former Ottawa city hall, a distinctive building on historic Sussex Drive no longer required as city headquarters due to the amalgamation of municipalities in the region.

- We began the final phase of work on the gardens of the Guy-Favreau Complex in Montréal, replacing all the paving stones and installing lighting around the building, making it both more attractive and safer.

This year, we won prestigious awards from national and international design and architectural societies for the following projects located in Ottawa:

- From the Canadian Association of Landscape Architects, National Citation Awards for:
  Parliament Hill Landscape Plan
  Police and Peace Officers' Memorial Pavilion

- From the American Society of Landscape Architects, a National Merit Award in the design category for:
  Parliament Hill Site Furniture



- From the International Illuminating Engineering Society of North America, an Award of Merit for:
  National War Memorial and
  Tomb of the Unknown Soldier

DID YOU KNOW?

The East Memorial Building in Ottawa (on Wellington Street, housing the Department of Justice) captured this year's Office Building of the Year Award (in the government building category) by the Canadian Building Owners and Managers Association — for excellence in property management, operations, resource conservation and environmental awareness. Working with Brookfield LePage Johnson Controls and Justice officials, we're proud of delivering high quality facilities management.

...in Western Canada

- The new Royal Canadian Mounted Police (RCMP) Pacific Region Learning Centre provides the RCMP with learning opportunities and is used by the community, other federal and provincial governments and military cadets.

- With the RCMP, we relocated their "E" Division training facility to the former Canadian Forces Base Chilliwack site, breathing new life into surplus structures. We redesigned and refurbished the buildings within budget and under tight time lines, while maintaining the existing architectural concept.



In Churchill, Manitoba, we completed the reconstruction of the gravel Runway 7/25 in partnership with Transport Canada. This project alleviated a zoning interference and drainage problem at the site.

- Construction began on a new federal office tower for the Department of Fisheries and Oceans and Environment Canada at 401 Burrard Street in downtown Vancouver. Over the next 25 years, it is expected to save Canadian taxpayers close to $20 million in leasing costs.

- Under a lease-purchase agreement that will extend over the next 23 years, we acquired Canada Place, a common tenant facility in downtown Edmonton, from TrizecHahn, its former owner and current property manager — a prime example of public-private partnering for property development and urban renewal.

- For the Department of National Defence, we led a study recommending the demolition of property south of Red Deer, Alberta — a large bunker known as the Regional HQ Bunker, and a smaller bunker known as the Communications Bunker — as it would eliminate possible security risks and allow for the eventual disposal of the land for commercial or agricultural use. The $856,000 project was carried out this year, and we held a public auction of salvaged items, such as generators and kitchen equipment.

...in Atlantic Canada

- We completed an extensive two-year project to replace the bridge deck and sidewalks on the J.C. Van Horne Bridge spanning the Restigouche River between Campbellton, New Brunswick, and Pointe-à-la-Croix, Quebec. The $7.9 million project was the largest contract ever awarded for one of our own projects under the Aboriginal Set-Aside Program, and more than half the crew were Aboriginal people.

- We managed the transfer of Veterans Affairs Canada's mainframe computer processing from Montréal, Quebec, to Summerside, Prince Edward Island. We also acquired the new processing equipment for them, and organized the operating environment needed for the consolidation of their applications and databases.

- We officially opened the new Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness (formerly Emergency Preparedness Canada) in Dartmouth, Nova Scotia. It represents the collaboration of emergency measures organizations from all three levels of government — a first in Canada. The centre will also provide training courses for emergency workers. Within days of opening, it was called on to respond to the emergency needs of thousands of people stranded by the September 11 terrorist attacks.

- Working with the local development authority, the Argentia Management Authority, we arranged for all our remaining property at Argentia, Newfoundland and Labrador — a former U.S. naval facility — to be transferred to the community. The transfer marks the first time in more than 50 years that the property has been owned by the community, and not by government.



- We established a community liaison committee to facilitate the construction of the new Government of Canada building in Charlottetown, Prince Edward Island, and initiated intergovernmental cooperation to determine the best location for several new developments in Charlottetown's downtown core.

- We supported Nova Scotia's Small Business Info-Fairs 2001, providing information on everything from getting started in business, financing, and trade and exports to strategic business information and human resource and skills development. We also presented seminars on business practices, trade services, tips for doing business on-line and in rural communities.

HELPING MINORITY COMMUNITIES

Our commitment to protecting the cultural heritage and diversity of Canadians, promoting our national identity, and fostering the fullest recognition and use of both official languages in Canada is of paramount importance.

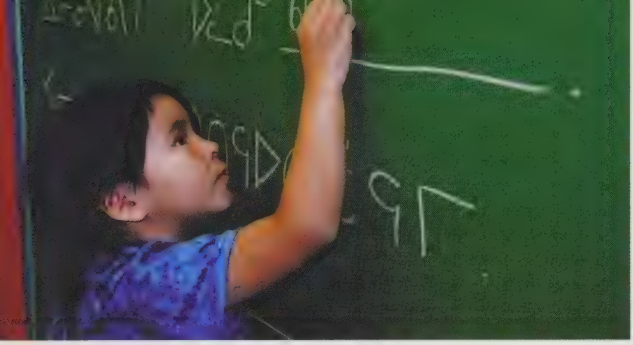
PWGSC — 14,000 people working with Canadians all across our great land, helping build a stronger Canada.

During the past year, we continued our efforts to help with the ongoing implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*, enhancing the vitality of Canada's English and French linguistic minority communities.



Among the initiatives were:

- In partnership with Industry Canada, we donated more than 75 surplus computers to official-language community associations in minority situations.
- To volunteer community associations, we distributed free copies of *TERMIUM Plus®* — the latest edition of our powerful linguistic databank.
- With Industry Canada and the Alliance des radios communautaires, a national not-for-profit organization representing 28 community radio stations from Canada's francophone and Acadian communities, we loaned computer equipment to Radiojeunesse 2001, a program that helps young people learn about technology and use the Internet.



SUPPORT FOR ABORIGINAL PEOPLES

Throughout the year, we undertook numerous activities in support of government priorities and commitments to respond to the needs of Canada's First Nations people and strengthen relationships with them.

- Working with Indian and Northern Affairs Canada and Natural Resources Canada, we launched a $3.7 million program to raise awareness of climate change in Canada's Aboriginal and northern communities and support their involvement in finding creative solutions.

- We continued to develop initiatives to increase employment opportunities for Aboriginal people, including the creation of a registry of Aboriginal employment service providers and delivery agents that helps us promote job opportunities, access inventories and tap into pools of qualified Aboriginal applicants.

- We participated in Aboriginal Awareness Week, a federal government celebration of Aboriginal culture that also raises awareness of the contributions of Aboriginal people to Canadian society.

- We celebrated National Aboriginal Day in many ways across the country. We heard from Aboriginal employees and representatives of Aboriginal companies, and First Nations writers and elders shared their wisdom, experiences and cultural heritage.

- At the request of the Chief and Council of the Kapawe'no First Nation, we planned the workshop "Seventh Generation Plan," inviting elders throughout Alberta to help establish directions and priorities for a Grand Vision for the next seven generations of the Kapawe'no Nation.



- Through our office in Saint John, New Brunswick, we completed and distributed a quick reference guide for Aboriginal suppliers on "Doing Business with the Government."

- We organized the Procurement and Joint Venture Committee of the Joint Economic Development Initiative of New Brunswick, bringing together representatives from First Nations, the Department of Indian and Northern Affairs, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Province of New Brunswick and its department of Economic Development, Tourism and Culture to develop strategies for First Nations people to take full advantage of procurement policies, facilitate joint ventures, and pursue business development activities.

- We also helped stage the National Aboriginal Career Symposium in Ottawa as well as numerous other ministerial level conferences dedicated to creating opportunities for the Aboriginal community.

SUPPORT FOR YOUTH

As Canadian youth move into the workforce, we are called upon to help meet their needs for a challenging and interesting career that makes a difference in the lives of Canada and Canadians.

- As part of the government's post-secondary recruitment campaign, we hired more than 100 new employees — in computer science, financial management, human resources, consulting, compensation, real estate services, translation, and procurement. We also offered temporary assignments to 352 summer students and 355 co-op students.



As part of Canada's Youth Employment Strategy, the Youth Internship Program provided jobs for 28 unemployed and underemployed young people.

- We created the youth group YNOT (Youth Network for Opportunities Today) to promote the interests of youth-oriented employees.

- To attract more young people to the language professions and increase the number of graduates in these disciplines, we also continued our promotional campaign in colleges and universities.

- To encourage students to consider a career with the Government of Canada, we displayed booths at career fairs and staged career talks across the country in partnership with the Public Service Commission and an interdepartmental organizing committee.

- Our expertise assisted Human Resources Development Canada return the Canada Student Loan Program to the Crown from three major financial institutions.



PEOPLE HELPING PEOPLE

As we look back on the events of 2001, it is with great sadness that we remember the tragedy of the September 11 terrorist attacks on New York City and the U.S. Pentagon. This date that will be forever etched in history had a profound effect on Canada. One impact was that it brought Canadians closer together.

We helped our neighbours to the south, coming to the aid of more than 30,000 people on 235 planes diverted to locations across the country, the result of air travel being grounded across North America.

Thirty-four flights landed in Vancouver with a total of 6,000 travelers. Pearson International Airport in Toronto received over 20 diverted flights. Halifax International airport received 9,000 travelers on 44 flights, and 135 flights with 17,000 travelers landed in Newfoundland and Labrador.

IN RECOGNITION OF THE INTERNATIONAL YEAR OF THE VOLUNTEER 2001

We volunteered at several sites, helping stranded airline travelers diverted to Halifax. Many volunteers also opened their homes to dozens of stranded passengers. Our work included everything from controlling traffic, setting up church services and arranging for food to setting up cots, coordinating clothing donations, and even taking passengers who became ill to the doctor. We also sorted out which flights people had arrived on and made sure passengers returned to the airport on the correct buses.



- When Transport Canada issued a stop order to all air carriers in Canada, grounding all commercial flight activity for a six-day period in September, the Government of Canada subsequently approved a compensation program. We were involved in the administration and management of the program, and the post-payment verification and claims.

- We also provided procurement support to Operation Apollo — Canada's contribution to the world coalition's fight against terrorism. We created a single point of contact for all Department of National Defence procurement requirements, issuing contracts and standing offers worth a combined value of over $11 million for the supply of a wide variety of much-needed equipment and services.



We were there providing logistical support for the memorial ceremony that saw more than 100,000 Canadians gather on Parliament Hill in Ottawa to mark Canada's national day of mourning in September 2001.

PWGSC — people helping people, every day, in every part of Canada, from coast to coast to coast.



With eight other federal departments in Alberta, we led a fundraising campaign to support literacy that resulted in donations of a basket of books to one child in each of the high-needs areas in Edmonton.

- With Health Canada, we supplied homes to Mushuau Innu children of Davis Inlet — victims of substance abuse. Within a month, we provided eight fully furnished units, four for the children as part of their treatment program, and four for staff accommodation.

These accommodations keep the children close to their families and in a home-like setting. Not only is this a better solution for the children, but it's also more cost-effective. As a result, these homes have become an integral part of the healing strategy agreed to by the Governments of Canada and Newfoundland and Labrador.



ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence

HOW TO CONTACT US

For more information about us, or to obtain additional copies of this document, contact Public Works and Government Services Canada, Communications Branch, by e-mail at questions@pwgsc.gc.ca or by telephone at (819) 956-5385.

Please visit our Web site at pwgsc.gc.ca



RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour obtenir plus d'information sur notre ministère, ou des exemplaires additionnels du présent document, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, à l'adresse suivante : questions@tpsgc.gc.ca ou téléphoner au (819) 956-5385.

N'hésitez pas à consulter notre site Web à : tpsgc.gc.ca



Nous étions là en septembre 2001, lors de la journée de deuil national qui a réuni plus de 100 000 Canadiens et Canadiennes sur la Colline du Parlement. Un pareil rassemblement exige un imposant dispositif logistique.

TPSGC — Des gens qui, chaque jour, prêtent main-forte dans chaque partie du Canada, d'un océan à l'autre.

- Avec Santé Canada, nous avons fourni des logements aux enfants mushuau innus de Davis Inlet — victimes d'abus d'alcool ou d'autres drogues. En un mois, nous avons fourni huit logements entièrement meublés, quatre pour les enfants dans le cadre de leur programme de traitement et quatre pour le personnel.

Ces logements permettent de maintenir les enfants près de leur famille et dans un milieu qui ressemble à un foyer. Non seulement s'agit-il d'une meilleure solution pour les enfants, mais c'est aussi une meilleure solution sur le rapport qualité-prix. Ces logements font désormais partie intégrante de la stratégie de guérison à laquelle ont consenti les gouvernements du Canada et de Terre-Neuve et du Labrador.



Avec la collaboration de huit autres ministères fédéraux, nous avons mené en Alberta une campagne de financement au profit de l'alphabétisation, qui a permis de faire don d'un panier de livres à un enfant dans chacun des secteurs de la ville d'Edmonton les plus démunis à ce chapitre.

PRÊTER MAIN-FORTE

Si l'on repense aux événements de l'année 2001, c'est avec tristesse que nous nous souvenons des attaques terroristes du 11 septembre sur la ville de New York et le Pentagone. Cette date, qui marquera à jamais l'histoire, a eu de profondes répercussions au Canada, notamment celle de rapprocher les Canadiens et les Canadiennes.

Nous avons aidé nos voisins du Sud, en prêtant main-forte aux 30 000 passagers des 235 vols détournés vers diverses destinations un peu partout au pays, le transport aérien ayant été perturbé dans toute l'Amérique du Nord.

À Vancouver, 34 vols ont atterri avec un total de 6 000 voyageurs. L'aéroport international Pearson, à Toronto, a accueilli plus de 20 vols déroutés. L'aéroport international d'Halifax a, pour sa part, accueilli 9 000 voyageurs provenant de 44 vols, et 135 vols comprenant 17 000 passagers ont atterri à Terre-Neuve et au Labrador.

EN RECONNAISSANCE DE L'ANNÉE INTERNATIONALE DES VOLONTAIRES 2001

Nous avons fait du bénévolat à plusieurs endroits au Canada, en aidant les passagers désorientés des avions déroutés vers Halifax. De nombreux bénévoles ont également ouvert leurs portes pour accueillir des dizaines de passagers immobilisés. Notre travail a englobé de nombreuses tâches allant du contrôle du trafic à l'établissement de services religieux et à l'approvisionnement en nourriture, à la préparation de lits, à la coordination des dons de vêtements et même au transport de passagers malades chez le médecin. Il a aussi fallu déterminer sur quels vols étaient inscrits les gens et s'assurer que ces derniers retournaient à l'aéroport en prenant l'autobus approprié.



- Transports Canada ayant émis à toutes les compagnies aériennes du Canada un ordre de suspension de tous les vols, interrompant toutes les activités commerciales pour une période de six jours en septembre dernier, le gouvernement du Canada a, par la suite, approuvé un programme de compensation. Nous avons participé à l'administration et à la gestion de ce programme, ainsi qu'aux vérifications après-paiement et aux réclamations.

- Nous avons également offert du soutien en matière d'approvisionnement à l'Opération Apollo — la contribution du Canada à la coalition mondiale de lutte contre le terrorisme. Nous avons mis en place un point de contact unique pour toutes les exigences en matière d'approvisionnement du ministère de la Défense nationale, émettant des contrats et des offres permanentes d'une valeur combinée de plus de 11 millions de dollars pour l'achat de toute une gamme d'équipements et de services indispensables.

LE SOUTIEN AUX JEUNES

Au fur et à mesure que les jeunes Canadiens et Canadiennes font leur entrée dans le monde du travail, on fait appel à nous pour les aider à se créer une carrière intéressante et remplie de défis. Une carrière que l'on aime fait toute la différence dans la vie des Canadiens et des Canadiennes et pour le Canada.

- Dans le cadre de la campagne de recrutement des étudiants de niveau postsecondaire du gouvernement, nous avons embauché plus de 100 nouveaux employés — dans les domaines des sciences informatiques, de la gestion financière, des ressources humaines, de la consultation, de la rémunération, des services immobiliers, de la traduction et de l'approvisionnement. Nous avons également offert des emplois d'été à 352 étudiants et 355 stages à des étudiants qui participent à un programme d'enseignement coopératif.





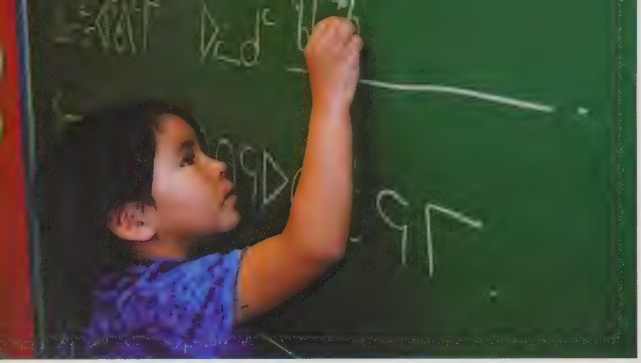
Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, le Programme des jeunes stagiaires a permis d'offrir des emplois à 28 jeunes sans emploi ou sous-employés.

- Nous avons formé le groupe des jeunes YNOT (Youth Network for Opportunities Today) afin de promouvoir les emplois qui s'adressent aux jeunes.

- Afin d'attirer davantage de jeunes dans les professions linguistiques et d'accroître le nombre de diplômés dans ce domaine, nous avons aussi poursuivi notre campagne promotionnelle dans les collèges et les universités.

- Nous avons tenu des expositions à l'occasion de salons de l'emploi pour encourager les étudiants à envisager une carrière au sein du gouvernement fédéral. Nous avons également participé au séminaire sur les perspectives de carrière qui s'est tenu partout au pays, en partenariat avec la Commission de la fonction publique et un comité organisateur interministériel, afin de promouvoir la fonction publique fédérale auprès des étudiants.

- Grâce à nos compétences, nous avons aidé Développement des ressources humaines Canada à transférer, de trois grandes institutions financières à l'État, le Programme canadien de prêts aux étudiants.



LE SOUTIEN AUX PEUPLES AUTOCHTONES

Durant toute l'année, nous avons mis en marche bon nombre d'activités pour soutenir les priorités du gouvernement relativement aux questions autochtones, respecter son engagement à répondre aux besoins des membres des Premières nations du Canada et renforcer sa relation avec ces derniers.

- En collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et Ressources naturelles Canada, nous avons lancé un programme de 3,7 millions de dollars afin de sensibiliser les collectivités autochtones et du Nord au changement climatique, et de les inciter à participer à la recherche de solutions tangibles à ce problème.

- Nous avons continué à mettre sur pied des initiatives qui ont pour but d'accroître les possibilités d'emploi pour les Autochtones, y compris la création d'un registre d'agents de prestation et de fournisseurs de services d'emploi autochtones, qui nous permettra de promouvoir les possibilités d'emploi, d'accéder aux différents répertoires et de puiser dans un bassin de candidats autochtones qualifiés.

- Nous avons participé à la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones, une célébration de la culture autochtone mise sur pied par le gouvernement fédéral, qui vise également à sensibiliser le grand public aux contributions des Autochtones à la société canadienne.

- Nous avons célébré la Journée nationale des Autochtones de nombreuses façons, partout au pays. Des représentants et des employés d'entreprises autochtones, ainsi que des écrivains et des anciens, nous ont fait partager leur sagesse, leurs expériences et leur patrimoine culturel.

- À la demande du chef et du conseil de la Première nation de Kapawe'no, nous avons mis sur pied l'atelier « Seventh Generation Plan » et invité les anciens de toute l'Alberta à participer à l'établissement des orientations et des priorités, dans le but de concevoir une vision d'ensemble à l'intention des sept prochaines générations de la Première nation de Kapawe'no.



- Par l'entremise de notre bureau de Saint John, au Nouveau-Brunswick, nous avons terminé et distribué un guide de référence pour les fournisseurs autochtones intitulé « Faire affaire avec le gouvernement ».

- Nous avons mis sur pied un comité d'approvisionnement et de coentreprise dans le cadre de l'initiative conjointe de développement économique du Nouveau-Brunswick, réunissant des représentants des Premières nations, du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, du gouvernement du Nouveau-Brunswick et de son ministère du Développement économique, du Tourisme et de la Culture, dans le but d'élaborer des stratégies visant à aider les Autochtones à tirer un meilleur avantage des politiques d'approvisionnement, à faciliter la création de coentreprises et à poursuivre les activités de développement des entreprises.

- De plus, nous avons contribué à l'organisation du Salon national des carrières pour Autochtones, qui a eu lieu à Ottawa, et à celle de nombreuses conférences avec d'autres ministères en vue d'accroître les possibilités pour les collectivités autochtones.

L'AIDE EN MILIEU MINORITAIRE

Notre engagement à protéger le patrimoine culturel et la diversité des Canadiens et des Canadiennes, à promouvoir notre identité nationale et à favoriser la pleine reconnaissance et l'utilisation des deux langues officielles au Canada revêt une importance colossale.

TPSGC — 14 000 personnes œuvrent auprès de Canadiens et de Canadiennes d'un bout à l'autre de notre vaste pays à bâtir un Canada plus fort.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour une mise en application continue de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, en renforçant le dynamisme des communautés minoritaires de langue française ou anglaise.



Parmi les initiatives à ce chapitre, mentionnons les suivantes :

- En partenariat avec Industrie Canada, nous avons fait don de 75 ordinateurs excédentaires aux associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

- Nous avons distribué gratuitement à des associations communautaires bénévoles des copies de *TERMIUM Plus*® — la dernière édition de notre impressionnante banque de données linguistique.

- En collaboration avec Industrie Canada et l'Alliance des radios communautaires, un organisme national à but non lucratif représentant 28 stations de radiodiffusion communautaires du Canada francophone et des collectivités acadiennes, nous avons prêté du matériel informatique à Radiojeunesse 2001, un programme qui permet aux jeunes de s'initier à la technologie et d'utiliser l'Internet.

... dans le Canada atlantique

- Nous avons terminé un projet d'une durée de deux ans visant à remplacer le tablier et les trottoirs du pont J.C. Van Horne qui enjambe la rivière Restigouche entre Campbellton, au Nouveau-Brunswick, et Pointe-à-la-Croix, au Québec. D'une valeur de 7,9 millions de dollars, ce contrat est le plus important à avoir jamais été accordé dans le cadre du Programme des marchés réservés aux entreprises autochtones, et plus de la moitié des travailleurs qui ont été embauchés étaient des Autochtones.

- Nous avons administré le transfert, de Montréal, au Québec, à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard, des fonctions de l'ordinateur central du ministère des Anciens Combattants. Nous avons de plus procuré au Ministère le nouvel équipement de transformation et organisé le cadre d'exploitation nécessaire à la consolidation de ses applications et de ses bases de données.

- Nous avons procédé à l'ouverture officielle du nouveau Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (anciennement Protection civile Canada), à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse. Il s'agit là d'un exemple de collaboration entre les organismes de mesures d'urgence des trois ordres de gouvernement — une première au Canada. Le centre offrira également des cours de formation aux travailleurs dans ce domaine. Seulement quelques jours après son ouverture, on a fait appel au centre pour venir en aide à des milliers de personnes touchées par les événements du 11 septembre.

- En collaboration avec les responsables du développement local, l'Argentia Management Authority (AMA), nous avons pris les dispositions nécessaires pour transférer à la communauté nos installations situées à Argentia, à Terre-Neuve et Labrador — une ancienne installation maritime américaine. Ce transfert souligne, pour la première fois en 50 ans, l'appartenance des installations à la communauté et non au gouvernement.



- Nous avons mis sur pied un comité de liaison communautaire afin de faciliter la construction d'un nouvel édifice du gouvernement du Canada à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et entrepris une collaboration intergouvernementale pour déterminer le meilleur endroit où construire de nouveaux édifices au cœur du centre-ville de Charlottetown.

- Nous avons apporté notre soutien aux Foires-info pour la petite entreprise de la Nouvelle-Écosse, en fournissant de l'information sur une foule de sujets, allant du démarrage d'une entreprise, du financement, du commerce et des exportations jusqu'à l'information stratégique sur les affaires, les ressources humaines et le perfectionnement des compétences. Par ailleurs, nous avons organisé des séminaires sur les pratiques en affaires et les services commerciaux, y compris des conseils sur le commerce électronique et le commerce dans les communautés rurales.

SAVIEZ-VOUS QUE?

L'Édifice commémoratif de l'Est à Ottawa (situé sur la rue Wellington et occupé par le ministère de la Justice) a remporté le prix de l'immeuble à bureaux de l'année (dans la catégorie des édifices gouvernementaux) de la Building Owners and Managers Association of Canada — pour l'excellence de sa gestion immobilière, de son fonctionnement, de la conservation des ressources et de sa sensibilisation à l'environnement. Avec la firme Brookfield LePage Johnson Controls et les représentants du ministère de la Justice, nous sommes fiers d'offrir un service de gestion des installations de haute qualité.

... dans l'Ouest canadien

- Le nouveau centre d'apprentissage de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) de la région du Pacifique offre des possibilités d'apprentissage à la GRC, en plus de servir à la communauté, au gouvernement fédéral, à certains gouvernements provinciaux et aux cadets.

- En collaboration avec la GRC, nous avons déménagé le centre de formation de la Division « E » à l'ancien site des Forces armées de Chilliwack, redonnant vie à ces bâtiments excédentaires que nous avons restructurés et remis à neuf en respectant le budget et dans un temps relativement court, tout en conservant leur concept architectural initial.

- Au centre-ville de Vancouver, on a amorcé la construction d'une tour de bureaux pour le ministère des Pêches et des Océans et Environnement Canada, située au 401 de la rue Burrard. On s'attend à ce que ce projet occasionne des réductions de près de 20 millions de dollars en coût de location aux contribuables canadiens au cours des 25 prochaines années.



À Churchill, au Manitoba, nous avons terminé la réfection de la piste non bétonnée 7/25, en partenariat avec le ministère des Transports. Ce projet a réglé le problème d'ingérence relativement au zonage et celui du drainage du site.

- En vertu d'une entente de bail-achat qui s'étendra sur les 23 prochaines années, nous avons acheté l'édifice Canada Place, une propriété en commun située au centre-ville d'Edmonton, de TrizecHahn, son ancien propriétaire et l'actuel gestionnaire. Cet achat est un excellent exemple de partenariat entre le secteur public et le secteur privé dans le domaine de l'aménagement des immeubles et de la rénovation urbaine.

- Nous avons mené pour le ministère de la Défense nationale une étude qui a recommandé de démolir une installation située au sud de Red Deer, en Alberta — un important réservoir connu sous le nom de Réservoir du bureau régional ainsi qu'un réservoir plus petit connu sous le nom de Réservoir des communications — afin d'éliminer les risques possibles pour la sécurité et de permettre l'utilisation éventuelle du territoire à des fins commerciales ou agricoles. Ce projet d'une valeur de 856 000 $ a été réalisé cette année, et nous avons organisé des enchères publiques pour la vente d'objets récupérés, tels des générateurs et du matériel de cuisine.



... en Ontario et au Québec

- Pour le ministère des Transports, nous avons achevé les travaux écologiquement vulnérables de dragage des parties intérieure et extérieure du port de Port Stanley, lui redonnant sa profondeur aux niveaux habituels et permettant ainsi à la navigation commerciale de reprendre ses activités.

- Nous avons lancé un programme audacieux, d'une durée de trois ans, pour remettre en état et améliorer la somptueuse Bibliothèque du Parlement, vieille de plus de 125 ans, rénovée la dernière fois dans les années 1950.

- Grâce à une gestion prudente des barrages, nous avons contrôlé les cours supérieurs du lac Nipissing jusqu'à la rivière des Français dans le nord de l'Ontario, durant les périodes où les eaux étaient particulièrement élevées et dangereuses. Aux communautés touchées, nous avons fourni une information régulière, à tout moment de la journée.

- Nous avons acheté l'ancien hôtel de ville d'Ottawa, évalué à 72 millions de dollars, un édifice particulier situé sur l'historique promenade Sussex, dont la ville n'a plus besoin en raison de la fusion des municipalités de la région.

- Nous avons entrepris la dernière phase de la restauration des jardins du complexe Guy-Favreau à Montréal, remplaçant le pavé et installant des lampadaires autour de l'édifice; ce dernier est désormais plus attirant et plus sécuritaire.

Cette année, nous avons remporté de prestigieux prix de sociétés nationales et internationales de design et d'architecture pour des projets situés à Ottawa :

- De l'Association canadienne d'architectes-paysagistes, des mentions nationales d'excellence pour :
  Plan d'aménagement paysager de la Colline du Parlement
  Pavillon commémoratif national des policiers et des agents de la paix

- De la Société américaine des architectes-paysagistes, un prix national d'excellence dans la catégorie du design pour :
  Mobilier extérieur de la Colline du Parlement



- De la Société internationale du génie de l'éclairage d'Amérique du Nord, un prix d'excellence pour :
  Monument commémoratif de guerre du Canada et *Tombe du soldat inconnu*



V. TRAVAILLER D'UN BOUT À L'AUTRE DU PAYS

Bâtir le Canada

En tant que fournisseur de services immobiliers pour le gouvernement, nous sommes l'un des plus importants responsables des bâtiments fédéraux. Nous devons faire en sorte que ces biens reflètent le désir des Canadiens et des Canadiennes de préserver leur patrimoine, protègent l'environnement et offrent une entière accessibilité pour les personnes handicapées aux services gouvernementaux.

Nous avons poursuivi notre travail d'entretien de plus de 2 500 sites fédéraux partout au Canada, afin qu'ils soient propres et sécuritaires, et nous avons fourni des bureaux à plus de 187 000 fonctionnaires et parlementaires. En plus d'administrer un ensemble de biens immobiliers d'une valeur de plus de 6,8 milliards de dollars, nous avons négocié et administré quelque 2 000 baux dans les provinces et les territoires. Grâce à un bon contrôle de la qualité, nous avons évité que le gouvernement compte à son actif des espaces de travail inadéquats, qui auraient nécessité des rénovations coûteuses pour répondre aux normes de santé et de sécurité.

Nous avons continué d'assurer l'entretien des réseaux routiers, des ponts, des quais et des aéroports fédéraux, et, cette année, nous avons adopté une nouvelle politique en vertu de laquelle une inspection complète de nos ponts est obligatoire tous les deux ans. Nous avons également mis au point des stratégies de premier ordre pour limiter les dégâts que pourraient occasionner les tremblements de terre aux édifices gouvernementaux et, en collaboration avec des universités de partout au pays et le secteur privé, nous avons continué à partager notre savoir-faire au profit de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes.

BÂTIR DES COMMUNAUTÉS PLUS FORTES

Des dizaines de milliers d'emplois ont été créés ou conservés grâce à notre demande dans les domaines de l'approvisionnement, de la construction et des télécommunications, ainsi que grâce à d'autres travaux que nous avons entrepris pour les quelque 140 ministères et organismes que nous desservons. En 2001, nous avons fourni bon nombre de possibilités d'affaires aux entreprises et aux industries canadiennes. Nous avons géré plus de 10,5 milliards de dollars en occasions d'approvisionnement au sein du gouvernement, ce qui a permis de conclure plus de 58 000 marchés — au profit essentiellement des petites et moyennes entreprises de tous les secteurs de l'économie du pays.



- Notre expertise en comptabilité d'exercice dans le secteur public s'accroît partout dans le monde. Nous avons apporté notre aide au gouvernement des Bermudes pour qu'il puisse se convertir à la comptabilité d'exercice à l'aide du logiciel que nous avons créé. Nous nous sommes rendus à Singapour, où nous avons partagé l'expertise acquise dans le cadre des initiatives « Gouvernement en direct : évaluation d'un gouvernement électronique » et « Valorisons le Canada : développer les valeurs comptables ». De plus, en tant que membre du conseil d'administration, nous avons accordé notre appui aux organismes d'évaluation des chefs des pays du Commonwealth, au Comité international de l'évaluation des normes ainsi qu'à la Fondation d'évaluation du Congrès américain.

- Au nom de l'Agence canadienne de développement international, nous avons aidé la ville de Cracovie, en Pologne, à mettre au point une politique stratégique d'évaluation, et nos experts ont également aidé ce pays à réformer son système d'impôts fonciers, en collaboration avec l'Institut international de la fiscalité immobilière, une association professionnelle canadienne à but non lucratif.



Nous avons partagé notre savoir-faire en service à la clientèle avec des représentants gouvernementaux de la province d'Anhui, en Chine, et participé à Beijing au symposium sur l'éthique organisé par le gouvernement chinois. Notre présence à ce symposium, sous la direction de Norman Steinberg, conseiller principal ministériel en matière d'éthique (deuxième à partir de la gauche), prouve bien que notre réputation de chef de file dans ce domaine ne cesse de grandir, aussi bien au Canada qu'à l'étranger.

- Nous avons également participé à la conférence de l'Institut international de la fiscalité immobilière qui s'est déroulée à Cambridge, en Angleterre, en tant que groupe d'experts en matière d'impôts sur la propriété foncière dans les Amériques.

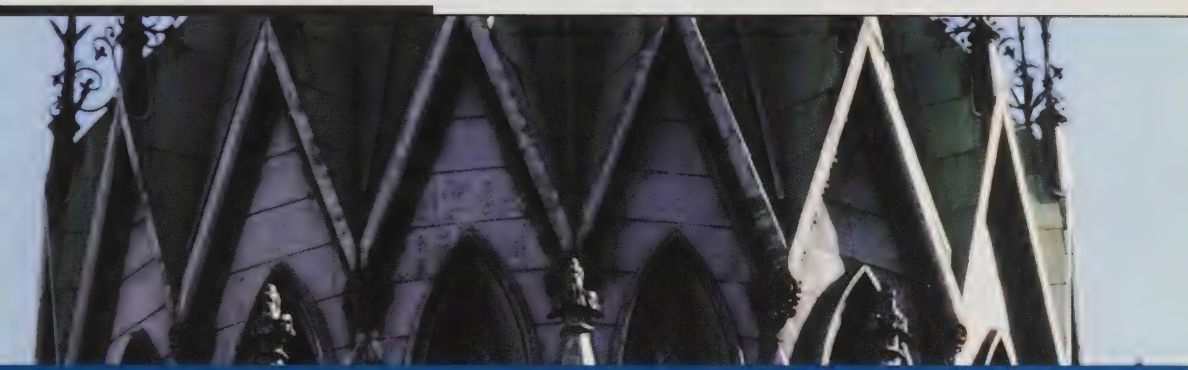
- Nous avons accueilli une délégation de l'Université de technologie d'Helsinki, en Finlande, avec laquelle nous avons partagé notre expertise en gestion de la construction, en soumission publique et passation de marchés, en gestion et exécution de projets, en pratiques exemplaires et contrôle de la qualité, ainsi que dans les domaines de la santé, de la sécurité et des pratiques vertes.

- Nous avons offert notre premier cours conjoint sur le leadership avec la General Service Administration des États-Unis (notre homologue américain). L'une des plus grandes satisfactions que nous avons tirées de cette collaboration a été l'amélioration de notre capacité d'intervention en cas de séismes. Nous avons eu la chance d'étudier les effets du tremblement de terre qui a eu lieu dans l'État de Washington.

- Nous avons partagé notre expertise et renforcé nos relations avec la Commission de l'environnement de l'Association internationale de la navigation, un organisme datant d'une centaine d'années, situé à Bruxelles et dont les membres sont des experts en navigation marine provenant de partout dans le monde. Dans le cadre des efforts que nous déployons pour le développement des nations, nous avons préparé un lexique terminologique du domaine de la navigation marine ainsi qu'un cours de formation sur la sensibilisation à l'environnement.

- Cette année, nous sommes devenus le 132e membre du programme d'échange de personnel de la Banque mondiale, ce qui est pour nous une excellente occasion de travailler directement aux projets de la Banque et de partager notre expertise.

- Parmi nos interprètes et traducteurs, 48 ont accompagné le premier ministre du Canada et les autres membres de la délégation canadienne lors de la mission commerciale d'Équipe Canada en Chine.



V. FAIRE AFFAIRE DANS LE CONTEXTE DE LA MONDIALISATION

Le Canada à l'échelle planétaire

Cette année a été une année exceptionnelle pour la promotion des intérêts canadiens. Le renforcement de la démocratie et des droits de la personne, l'expansion du commerce par l'entremise de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA), l'accès accru des particuliers aux bénéfices découlant de la croissance économique et la création de débouchés pour les entreprises canadiennes en sont des exemples. Nous avons partagé notre expertise avec des gens de partout dans le monde, créant des occasions d'affaires pour nos ministères clients et des débouchés pour les Canadiens et les Canadiennes.

Les yeux du monde tournés vers nous, nous avons joué un rôle de chef de file à l'occasion du Sommet des Amériques, dont nous avons été l'hôte — il s'agit d'un des événements les plus importants de l'année à l'échelle internationale et c'est de loin une des réunions les plus complexes à avoir jamais eu lieu au Canada. En collaboration avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, nous avons accueilli les 34 chefs d'État et de gouvernement qui ont participé à cette réunion internationale, à Québec, et à laquelle ont assisté près de 12 000 personnes.

- Nous avons loué et préparé des bureaux, négocié des contrats pour l'approvisionnement de biens et de services d'une valeur approximative de 10 millions de dollars, fourni une expertise en ingénierie, supervisé l'installation et le démantèlement de l'infrastructure du Sommet, administré le programme de compensation à l'intention des marchands, et nous nous sommes en outre défaits des matériaux excédentaires.

- Afin de faciliter les échanges entre les participants, nous avons publié un lexique anglais-français-espagnol sur la ZLEA.

Nous avons également fourni le soutien logistique et technique dans le cadre de plusieurs autres événements internationaux, y compris la Conférence des ministres du Travail des Amériques, tenue à Ottawa, ainsi que la conférence du G20, du Fonds monétaire international et de la Banque mondiale, qui s'est également déroulée à Ottawa. Par ailleurs, nous avons joué un rôle de chef de file à l'occasion de la 4e édition des Jeux de la francophonie, qui ont eu lieu à Ottawa-Gatineau. Quelque 3 000 personnes provenant de 52 pays ont assisté à cet événement privilégié pour les jeunes Canadiens et Canadiennes, les artistes et les athlètes.

- Nous avons offert d'innombrables services sur les plans technique et informatique et dans le domaine de la traduction, ainsi que des bureaux pour les représentants et des logements pour les athlètes; nous avons en outre organisé l'exposition de plus de 4 000 drapeaux des pays membres.



- Nous avons réussi à réduire considérablement la consommation de papier et les frais d'appels interurbains (et réaffecté les agents du Centre téléphonique national à des postes de contrôle de la qualité et de suivi) en faisant parvenir 90 p. 100 de nos rapports par courrier électronique plutôt que d'en distribuer des copies papier chaque mois.

En cherchant des moyens nouveaux et innovateurs d'écologiser le gouvernement, nous nous tournons inévitablement vers des « solutions de rechange ». Certaines de ces solutions contribuent à préserver l'environnement et à promouvoir notre engagement à cet égard.



Dans la région de la capitale nationale, nous gérons un parc automobile de plus de 100 voitures, camions et fourgonnettes, dont quatre fonctionnent à l'éthanol et sept, au propane. Cette année, nous avons fait l'acquisition de huit fourgonnettes au gaz naturel comprimé et de quatre compresseurs pour les ravitailler. C'est ainsi que nous contribuons à la vocation écologique du gouvernement.



Dans le cadre de nos efforts pour écologiser les activités du gouvernement, nous achetons de l'électricité produite à partir de ressources renouvelables. Nous avons acheté de la SaskPower 35 gWh (gigawattheures) d'électricité produite par l'énergie éolienne et 13 gWh de la Maritime Electric.

SAVIEZ-VOUS QUE?

La Cité parlementaire, qui inclut les édifices du Parlement, a adopté dans un de ses édifices le lombricompostage — l'utilisation de vers de terre pour transformer les déchets organiques. En neuf mois environ, les vers de terre ont créé suffisamment de compost pour qu'on puisse en tirer profit. Les plantes pouvant l'absorber presque entièrement, ce compost est un bon moyen de favoriser la croissance et un excellent substitut aux fertilisants chimiques.

les déchets solides, écologiser les activités de construction et d'exploitation de nos édifices, conserver l'énergie et l'eau, améliorer la gestion du parc automobile, réduire au minimum les effets de nos activités sur le changement climatique et améliorer la protection et la conservation de l'environnement.

- Nous avons augmenté l'efficacité énergétique de nos installations, diminué l'utilisation des ressources non renouvelables et réduit les émissions de gaz à effet de serre. Ces mesures ont permis de générer 6,5 millions de dollars en économie d'énergie annuelle pour les contribuables canadiens.



Nous avons réussi une première mondiale : la cale sèche d'Esquimalt en Colombie-Britannique, usine de réparation de navires à utilisateurs multiples, s'est inscrite pour obtenir la prestigieuse certification ISO 14001 pour les systèmes de gestion de l'environnement.

Le système de gestion de l'environnement de la cale sèche d'Esquimalt fait en sorte que le travail effectué à la plus importante cale sèche au Canada est un travail écologique. Les entreprises de réparation de navires du secteur privé qui utilisent cette cale sèche en sont les principaux bénéficiaires et peuvent désormais attirer une clientèle respectueuse de l'environnement, en particulier les clients de l'industrie des navires de croisière.

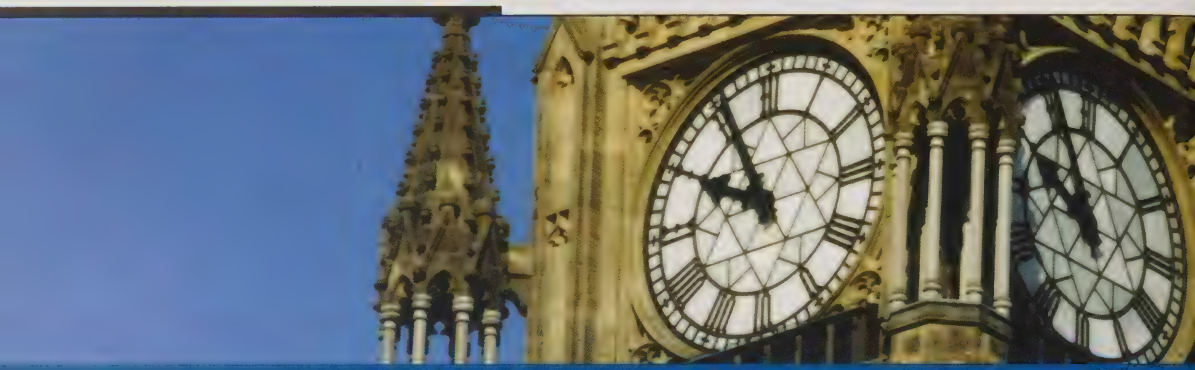
- À l'aide du service Achats en direct (vous trouverez un lien sous Chaîne d'approvisionnement électronique), les ministères clients peuvent maintenant choisir parmi plus de 3 000 produits écologiques. Nous avons aussi mis en place le site Web Réseau des achats verts, permettant à tous les acheteurs du gouvernement fédéral de prendre des décisions qui tiennent compte des principes écologiques.

Vous y trouverez également un lien à Procara[MD], une base de données en direct de produits et de services à privilégier, et aussi d'entreprises qui se sont engagées à réduire les répercussions environnementales qui découlent des décisions d'achat. Ce site a été mis en place sous l'égide du Centre for Indigenous Environmental Resources, organisme à but non lucratif situé au Manitoba, qui est le propriétaire de la base de données.

SAVIEZ-VOUS QUE?

Les vieux papiers sont recueillis dans plus de 200 édifices fédéraux du secteur de la capitale nationale et vendus à une usine de papier où on les transforme en articles tels des serviettes et des sacs de papier. Chaque année, 11 000 tonnes de vieux papiers en moyenne auront une nouvelle vie sous différentes formes — cela signifie 11 000 tonnes de matériel qui ne seront pas déposées dans des lieux d'enfouissement.

Outre notre programme de recyclage au bureau, grâce auquel plus de 60 p. 100 des déchets provenant des bureaux ne sont pas acheminés vers des lieux d'enfouissement, nous avons examiné d'autres moyens de réduire les déchets, notamment les débris de construction, et d'encourager la réutilisation des matériaux excédentaires à la suite de déménagements.



III. ÉCOLOGISATION DU GOUVERNEMENT

Protéger l'avenir des Canadiens et des Canadiennes

Le développement durable est, depuis longtemps, une priorité du gouvernement et des Canadiens et Canadiennes. Pour nous, cela signifie penser environnement et appliquer les principes écologiques dans notre travail de tous les jours.



La Stratégie de développement durable a été présentée la première fois au Parlement en 1997 et, au cours de la présente année, nous y avons déposé une version mise à jour, qui couvrira une période de trois ans. Nos engagements demeurent les mêmes, c'est-à-dire l'écologisation de nos propres activités et, à titre de ministère ayant la garde des biens immobiliers, l'écologisation de nos services à la clientèle.

En collaboration avec Environnement Canada et Ressources naturelles Canada, nous avons mis sur pied à l'intention des ministères et des organismes fédéraux une stratégie détaillée qui assure la promotion de mesures concrètes dans plusieurs domaines prioritaires : l'approvisionnement, la gestion des déchets, la conservation de l'eau, la gestion des eaux usées, l'efficacité énergétique, la gestion des véhicules, la gestion de l'utilisation des terres et la gestion des ressources humaines.

En tant que centre de solutions pour les ministères et organismes fédéraux, nous jouons un rôle primordial dans la promotion des activités de sensibilisation à l'environnement et dans l'écologisation du gouvernement, par le biais de nos activités internes et de nos pratiques en matière d'approvisionnement. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et d'autres ministères et organismes, coordonnant nos approches, afin que nous puissions tous atteindre notre objectif commun, à savoir l'excellence en matière d'environnement.

En tant que constructeurs et préposés à l'entretien des édifices, nous devons également respecter les besoins de l'environnement ainsi que ceux de nos clients. Nous avons pris des mesures pour réduire

GARANTIR LE SUCCÈS DE NOS CLIENTS

Lorsque nous collaborons avec un client, nous commençons d'abord par déterminer ses besoins. Ensuite, nous le conseillons de notre mieux afin qu'il puisse choisir le meilleur plan d'action possible pour répondre à ses besoins. C'est ainsi que nous devenons des associés stratégiques. Notre but est de garantir le succès de nos clients qui, comme nous sommes un chef de file dans le domaine de l'innovation, comptent sur nous pour la prestation de services intégrés, stratégiques et opportuns.

- Afin de traiter en priorité et rapidement les demandes des ministères et des organismes visant l'achat de services dans le cadre du GED, nous avons simplifié le processus et offert un accès rapide aux ressources qualifiées et aux solutions, ce qui a permis de réaliser des économies substantielles pour les Canadiens et les Canadiennes.

- Nous avons également créé et mis en application un système d'accès à des possibilités d'affaires et de suivi de contrats pour gérer les projets du GED partout au pays, préparer des rapports des dépenses, suivre les progrès des contrats et faire la promotion des possibilités d'affaires. On estime que ce système gère des transactions pour le GED d'une valeur approximative de 750 millions de dollars.

- Nous avons poursuivi nos efforts pour mettre en place la Chaîne d'approvisionnement électronique afin d'offrir à nos clients un accès en direct complet pour l'approvisionnement et le paiement des biens et des services pour le gouvernement du Canada, conforme aux exigences de la loi, de la politique et des pratiques opérationnelles de l'initiative du GED. À l'heure actuelle, 21 agents de négociation des marchés participent à 27 examens sur les produits d'un bout à l'autre du pays.

- En tant que fournisseur de solutions de communications à valeur ajoutée à la communauté du gouvernement, nous avons, au cours de la présente année, accompli des progrès notables dans l'évaluation de la façon dont la technologie du système vocal sur l'Internet pouvait le mieux contribuer à faire épargner de l'argent aux contribuables. De concert avec le Centre de recherche sur les communications d'Industrie Canada, nous avons aussi mis sur pied un groupe d'intérêts en direct dans le but d'évaluer les questions pertinentes et de partager notre expertise.

- Nous avons permis à l'Office national de l'énergie, situé à Calgary, de transférer ses activités sans interruption à un nouveau service d'interconnexion de réseaux, grâce aux équipements pare-feu, aux logiciels, à un détecteur de virus et à des services d'accès à distance protégé du gouvernement.



En collaboration avec la National Fire Protection Association, nous avons rendu disponible en direct le code de prévention des incendies. Les employés peuvent maintenant accéder directement aux exigences les plus récentes du code concernant la sécurité des personnes.



- Notre expertise en matière de technologie a continué à permettre un environnement sécuritaire et sûr pour le Site du Canada, et nous avons travaillé en étroite collaboration avec Communication Canada afin d'améliorer la capacité et la fiabilité de l'infrastructure.

- Nos compétences dans le domaine de la technologie ont permis d'améliorer le site Internet de la Colline du Parlement — Un trésor à découvrir — où les visiteurs peuvent « Visiter la Colline », c'est-à-dire effectuer une visite virtuelle interactive impressionnante des édifices du Parlement à Ottawa, acquérir des connaissances sur l'histoire et l'architecture canadiennes et sur les projets de rénovation en cours, et même entendre le carillon de l'horloge de la tour de la Paix.

- Conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les gouvernements provinciaux et les administrations municipales, nous avons réorganisé les pages bleues des annuaires téléphoniques de 145 municipalités de partout au pays. En organisant le contenu à partir de mots clés fonctionnels, nous avons conçu un outil plus accessible, facilitant, pour les Canadiens et les Canadiennes, l'accès à l'information du gouvernement.

- En collaboration avec le ministère des Anciens Combattants, nous avons conçu un portail pour les aînés (appelé Info-aînés Canada) — un service en direct de ressources à l'intention des personnes âgées, de leur famille, des travailleurs de la santé ainsi que des organismes de soutien.

- En partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons mis sur pied et lancé un lexique gouvernemental en direct, que nous avons également mis à la portée du public sur CD-ROM.

- En outre, toujours en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons préparé une trousse pour la mise en œuvre de Gouvernement en direct, comportant un guide de planification, une liste de contrôle et un catalogue des services offerts.





II. GOUVERNEMENT EN DIRECT

Brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement

L'initiative Gouvernement en direct (GED) est un rêve que nous partageons tous — brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement, entre eux et au monde. Le travail que nous accomplissons contribue à faire de ce rêve une réalité. En tant que planificateurs, constructeurs et gestionnaires des vastes réseaux gouvernementaux au cœur même du GED, nous participons à la réalisation de cet objectif fondamental, qui est de fournir à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes l'accès en direct aux services gouvernementaux.

Grâce à nos capacités technologiques et à notre expertise dans la prestation de services, nous sommes à même de proposer toute une gamme de services et de solutions électroniques. En raison des conseils et du leadership que nous offrons aux ministères fédéraux, les innovations technologiques qui émergent actuellement sont en train de marquer une nouvelle ère dans l'accès et les services, branchant les Canadiens et les Canadiennes aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux, ainsi qu'aux occasions qu'offre le gouvernement. Nous cherchons constamment à faire encore plus ce que nous faisons le mieux.

Cette année, nous avons continué la mise au point de la voie de communication protégée, mesure essentielle pour le respect de la vie privée et pour la création d'un milieu où les Canadiens et les Canadiennes se sentent en confiance lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement.

- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons été en mesure d'offrir à plus de 40 ministères et organismes l'infrastructure à clefs publiques (ICP) la plus solide et la plus sécuritaire pour la prestation des services en direct. Notre expertise dans les domaines du génie informatique et de la technologie nous a permis d'offrir des services sécuritaires de courrier électronique, d'accès à distance, de transfert de fichiers et d'applications, et aussi d'assurer la confidentialité, le contrôle de l'accès, l'authentification, l'intégrité et des services de non-répudiation.

En tant que constructeurs et gestionnaires du soutien technologique du Site du Canada — le site Web du gouvernement du Canada — nous nous assurons que les Canadiens et les Canadiennes sont bien en mesure de joindre le gouvernement peu importe l'endroit où ils sont et à n'importe quel moment. Nous préparons en ce moment la voie à une mesure d'avenir : l'interactivité complète en direct.



- Nous avons également amélioré notre nouveau programme d'orientation des employés, afin que les nouveaux employés s'intègrent plus facilement dans notre milieu de travail. De plus, nous avons entrepris la planification de la relève en prévision de la retraite future de nombreux fonctionnaires fédéraux.

- Nous avons poursuivi notre démarche pour assurer l'avenir de l'importante industrie de la traduction au Canada. À cet effet, nous avons recruté plus de 100 traducteurs, interprètes et terminologues professionnels, renforçant ainsi notre capacité à fournir sans interruption des services linguistiques aux ministères et aux organismes. En raison des changements démographiques au Canada, nos traducteurs doivent de plus en plus être en mesure de travailler dans des langues autres que le français et l'anglais.



Notre programme de stages s'est poursuivi en collaboration avec des écoles de traduction canadiennes, offrant aux étudiants une expérience pratique dans un milieu de travail réel.

Au cours de la dernière année, nous avons mis de l'avant plusieurs initiatives non seulement dans le but de bâtir une main-d'œuvre dévouée, hautement qualifiée et représentative, mais également dans le but de la conserver. Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :

- Nous avons mis en place un processus de rétroaction afin de recueillir de l'information auprès des employés qui quittent la fonction publique sur des questions telles que le milieu de travail, la formation en matière de leadership, le perfectionnement des compétences et la promotion de la carrière, ainsi que sur les communications internes. En prenant appui sur ces données essentielles, nous sommes en train d'élaborer des mesures visant à améliorer la satisfaction au travail et à maintenir en poste les employés compétents.

- Nous avons également procédé à de vastes consultations auprès d'employés de partout au pays afin d'accroître notre participation au nouveau Groupe de travail du Conseil du Trésor sur la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique.

En outre, pour maintenir une main-d'œuvre « capable de gérer les risques », souple et responsable, engagée à innover et à fournir des services et des solutions nouveaux et sans cesse améliorés, nous continuons à favoriser l'apprentissage en milieu de travail. L'apprentissage permet de conserver l'intérêt et la confiance du public et d'assurer la qualité des services gouvernementaux dans un milieu innovateur et favorisant le leadership.

SAVIEZ-VOUS QUE?

Il n'est pas rare que nous ayons à traduire des réponses écrites en chinois ou en italien de la part de députés à leurs électeurs.

- Afin d'obtenir les données les plus complètes possible, nous avons traduit en 60 langues le dernier recensement de Statistique Canada.

- Nous avons traduit les documents pour la campagne du Centre canadien des armes à feu en 12 langues — y compris le russe, le panjabi et l'ourdou — afin d'informer les Canadiens et les Canadiennes de leur obligation d'obtenir des permis d'armes à feu.

- Nous avons continué d'assurer la prestation de programmes et de services de ressources humaines pleinement opérationnels aux petits ministères et organismes, notamment Condition féminine Canada, Communication Canada, et l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire et offert à d'autres ministères notre expertise en matière de rémunération. Grâce à notre expertise en ressources humaines, le Bureau du Canada pour le millénaire a pu mettre fin à ses activités de façon ordonnée et sans heurt.

- De concert avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, nous avons lancé conjointement des appels pour des offres à commandes pour des services de déchiquetage du papier afin de bénéficier d'une réduction de prix en raison du volume. En respectant les critères plus stricts du gouvernement fédéral concernant le déchiquetage, nous avons aidé la province à mieux protéger la vie privée de ses citoyens.

- Nous avons formé un partenariat avec le gouvernement du Yukon afin de mieux répondre aux besoins combinés en matière d'appels interurbains pour le territoire, réduisant ainsi le coût des appels de 25 p. 100 par rapport à l'an dernier et augmentant la compétitivité des services de télécommunications.

- Le travail effectué avec les ministères des Transports de huit provinces nous a permis de mettre à jour le Code canadien sur la conception des ponts routiers, une norme nationale à l'intention des ingénieurs des ponts de tout le pays.

RÉCOMPENSER L'EXCELLENCE

Cette année, nous avons remporté le prestigieux *Prix du leadership en ressources humaines Michelle C. Comeau* pour notre contribution à la communauté des ressources humaines du gouvernement fédéral. Nous nous sommes distingués par notre travail innovateur dans le cadre du Programme d'équité en matière d'emploi, ainsi que par l'élaboration de notre *Trousse de ressourcement* et de notre site Intranet.

- L'Office des normes générales du Canada a poursuivi son engagement sans pareil envers l'excellence en appuyant le programme d'accréditation. Lors d'une récente vérification de notre programme d'accréditation, le Conseil canadien des normes a accordé une cote de performance parfaite — un résultat rare et des plus remarquables.

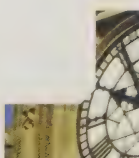
AU SERVICE DES CANADIENS ET DES CANADIENNES GRÂCE À NOTRE MAIN-D'ŒUVRE EXCEPTIONNELLE

Tous les jours, nos employés travaillent à rehausser le niveau de vie des Canadiens et des Canadiennes et à faire du Canada un meilleur endroit où vivre. Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons et de notre engagement à l'égard des valeurs et du code d'éthique du secteur public. Et nous ne sommes pas les seuls, car c'est là le propre de la fonction publique du Canada.

En adoptant le rapport du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulé *Faire place au changement dans la fonction publique fédérale* (présenté par le groupe de travail sur la participation des minorités visibles à la fonction publique fédérale) et en respectant les valeurs et le code d'éthique que nous estimons tant, nous travaillons constamment à développer et à maintenir la fonction publique la mieux informée, la plus compétente et la plus diversifiée au monde.

Pour continuer à attirer les meilleurs candidats dans l'économie du savoir d'aujourd'hui, nous avons dynamisé nos efforts visant à enrichir notre main-d'œuvre.

- Dans le cadre de notre stratégie ministérielle touchant les minorités visibles, nous continuons à traiter le problème de la sous-représentation des minorités visibles au sein de la fonction publique. Le colloque intitulé Diversité – Le défi du leadership, que nous avons organisé, nous a fourni l'occasion de partager les pratiques exemplaires et les initiatives dont le but est de favoriser une main-d'œuvre diversifiée.





Le pont de la Confédération qui relie l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick est l'un des chefs-d'oeuvre d'ingénierie les plus remarquables réalisés au Canada : c'est en effet la structure du genre la plus longue qui ait jamais été construite au-dessus d'eaux prises par les glaces. En plus d'en avoir coordonné la construction, nous en assurons l'exploitation et l'entretien.

PARTENAIRES DANS L'ENSEMBLE DU GOUVERNEMENT

Le Ministère continue à mettre l'accent sur le partenariat et la coopération avec d'autres ordres de gouvernement et le secteur privé, afin d'améliorer la prestation des services au gouvernement et à tous les Canadiens et Canadiennes.

- De concert avec les grandes entreprises et associations industrielles canadiennes, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et l'Agence des douanes et du revenu du Canada, nous avons mis sur pied le Programme d'inscription donnant accès aux marchandises contrôlées, un nouveau programme pour l'inscription sécuritaire de marchandises, que nous administrons au nom du gouvernement du Canada pour les entreprises canadiennes qui œuvrent dans les secteurs de la défense, de l'aérospatiale et des satellites.

Régi par l'International Traffic in Arms Regulations (Règlement américain sur le trafic international des armes), le programme vise à faciliter l'accès aux contrats commerciaux. Cela a permis de générer des revenus annuels d'environ 5 millions de dollars pour les industries de ce secteur au Canada. Nous avons également mis en place un site Web pour le programme ainsi qu'un service téléphonique sans frais pour les demandes de renseignements. D'autres pays étudient actuellement les avantages d'un tel programme — pour les gouvernements, du point de vue de la sécurité, et pour les entreprises, du point de vue de la compétitivité.

- En collaboration avec nos partenaires des secteurs privé et public, nous avons mis au point un ensemble de services de réseaux informatiques qui répondent à tous les besoins des ministères et des organismes en matière de technologie pour la prestation de services en direct. Nous avons travaillé de concert avec Développement des ressources humaines Canada et Telus Integrated Communications à l'édification de cet interréseautage à la fine pointe de la technologie.

- Nous avons partagé avec le gouvernement du Québec notre expertise en matière de conservation des bâtiments, dans le cadre des efforts de ce dernier pour remettre à neuf le Palais de justice de Montréal.

- En collaboration avec Hydro-Québec, nous avons procédé au transfert de toutes nos factures d'électricité en une seule facture électronique — un seul paiement sera désormais nécessaire, et cela nous permettra d'éliminer les multiples codes et la possibilité d'erreurs.

- Nous avons travaillé avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada ainsi qu'avec l'Alberta et la Colombie-Britannique à la production de près de trois millions de paiements de remboursement de la taxe sur l'énergie pour les résidants de ces deux provinces.



Le Canada est l'un des rares pays dont les citoyens soient autant protégés contre la grippe. Grâce aux contrats de 374,3 millions de dollars que nous avons accordés en partenariat avec Santé Canada et chaque province et territoire, il dispose d'une réserve de vaccins qui lui permet d'approvisionner en tout temps ses citoyens et de faire face à toute épidémie.

DES ÉCONOMIES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

Dans bon nombre de domaines, nos services et nos solutions innovateurs se sont traduits par des bénéfices concrets pour les ministères et organismes gouvernementaux et par des économies significatives pour les Canadiens et les Canadiennes.

- De concert avec Statistique Canada, nous avons passé des marchés pour l'impression et la préparation des trousses de recensement à poster à plus de 11 millions de ménages et à 276 000 entreprises agricoles d'un bout à l'autre du pays. La nouvelle stratégie en matière d'approvisionnement élaborée spécialement pour ce projet colossal a généré d'importantes économies pour les contribuables : seuls huit contrats ont été accordés, soit dix de moins qu'au recensement précédent.

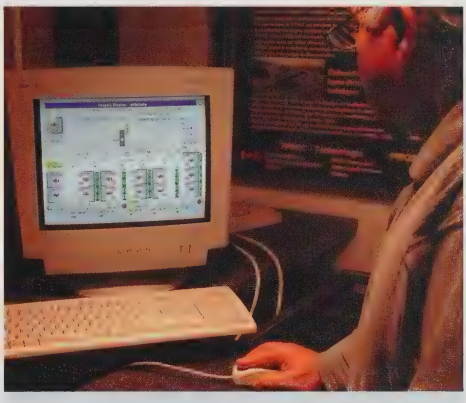
- Avec le concours du ministère de la Défense nationale, nous avons apporté des améliorations au système complexe d'approvisionnement des Forces canadiennes. Cet effort conjoint a mené à l'instauration fructueuse d'un système remanié pour les bases et les unités partout au Canada.

- Avec Transports Canada, nous avons fait des économies de près de 600 000 $ en paiements tenant lieu d'impôts (PTLI) pour le site Pickering Lands, en Ontario, en réévaluant la loi pertinente, plus particulièrement la partie qui touche l'application de l'impôt foncier.

- Nos services consultatifs en matière de PTLI ont également permis aux nouvelles administrations portuaires de Hamilton, de Windsor et de Thunder Bay de réaliser des économies. En vertu de la *Loi maritime du Canada*, ces organismes (nommés récemment responsables des PTLI) ont dû faire face à des coûts s'élevant à 3,2 millions de dollars, ce qui menaçait leur viabilité financière. À Hamilton seulement, nous sommes parvenus à réaliser des économies annuelles de plus de 2 millions de dollars.

- En collaboration avec Ressources naturelles Canada, nous avons mis à profit notre expertise en matière de biens immobiliers à l'appui des objectifs ministériels, dans le but d'assurer une meilleure planification et une meilleure gestion des biens immobiliers.

- En ayant recours à la nouvelle méthode de comptabilité d'exercice du gouvernement, nous avons changé du tout au tout la façon dont les ministères fédéraux et les organismes évaluent leurs biens, et cela grâce à la mise au point d'un calculateur de la valeur comptable pour nos clients. Nous sommes fiers de pouvoir dire que nous figurons parmi les gouvernements qui ont le mieux réussi au monde à évaluer le coût réel des biens de l'État.



Nous avons mis en oeuvre l'initiative du « laboratoire vivant », un concept avant-gardiste d'aménagement de bureaux polyvalents, issu d'un vaste effort concerté entre partenaires des secteurs public et privé.

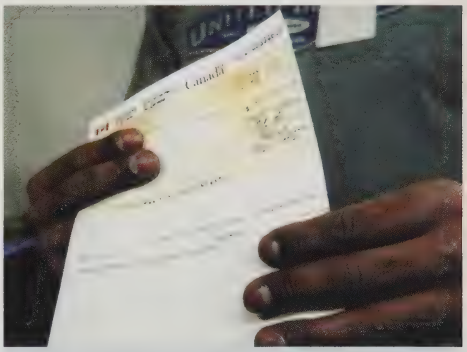
- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons joué un rôle de chef de file dans l'élaboration de différents aspects des nouvelles politiques en matière de vérification interne et d'évaluation, qui sont entrées en vigueur cette année. Nous avons fourni un appui technique et des services de coordination pour la création des composantes de base professionnelles pour ces nouvelles politiques, déterminé les projections relatives aux capacités, tant pour les ressources humaines que pour le financement, et donné des conseils sur l'établissement du centre d'excellence du Conseil du Trésor à l'intention de la communauté des vérificateurs internes du gouvernement.

- Nous avons automatisé un certain nombre de systèmes de paye, y compris le système de paiement rétroactif des heures supplémentaires (résultat de conventions collectives récemment signées), réduisant par milliers le nombre de transactions relatives à la paye traitées par tous les ministères et organismes.

- Nous avons également mis en application les dispositions et les tarifs relatifs à la paye de 31 nouvelles conventions collectives, ayant pour employeur le Conseil du Trésor, et de 63 autres, négociées par divers employeurs, ce qui représente au total 213 groupes différents de classification des emplois.

- Nous avons accordé aux Canadiens et aux Canadiennes desservis par les ambassades et les missions à l'étranger la possibilité de procéder électroniquement par carte de crédit aux paiements dus au Receveur général, en tant que transactions intérieures. Ces versements sont désormais acceptés en dollars canadiens et déposés dans le compte du Receveur général au Canada.

- Dans le cadre de notre service amélioré aux participants au régime de retraite dans le contexte de la réforme progressive des pensions de la fonction publique, nous avons conçu un calculateur des pensions qui permet aux employés de calculer leur propre prestation de retraite en direct.



Nous avons simplifié le processus de paye du Centre d'excellence de Santé Canada au Québec. En affectant un de nos agents de la paye à ce ministère, nous avons démontré que, en combinant les rôles de conseiller en rémunération et d'agent de la paye, le service pouvait s'améliorer de façon considérable.

- En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, nous avons garanti 83 millions de dollars en soutien technique dans le cadre d'une formation en simulation de commandement et de contrôle. À l'aide de systèmes sophistiqués de simulation par ordinateur, dans différents centres partout au Canada, les commandants et le personnel de la Défense nationale ont appris à planifier et à exécuter des opérations de combat complexes.

- Nous avons également conçu un système pour aider le ministère de la Défense nationale à maintenir ses installations en excellent état, en mettant au point des calculateurs de taux de réinvestissement pour des édifices situés sur les bases des Forces canadiennes, afin de déterminer le financement annuel nécessaire pour garder ces édifices en bon état.



I. SERVICE ET SOLUTIONS INNOVATEURS

Un gouvernement au service des Canadiens et des Canadiennes

À titre de centre de solutions pour le gouvernement, nous nous employons à renouveler et à réévaluer constamment nos services, ainsi qu'à intégrer les pratiques exemplaires dans nos prises de décisions et nos processus opérationnels, tout comme dans nos systèmes et nos activités. La recherche d'une efficacité toujours plus grande est un objectif que nous partageons avec d'autres ministères et organismes. Au fur et à mesure que nous continuons d'améliorer nos activités, nous devenons de plus en plus rentables et aptes à répondre aux besoins de nos clients.

Cette année, nous avons procédé à certains changements qui ont permis de rationaliser la prestation de nos services, d'accroître la capacité d'entrevoir la nature changeante des affaires et de renforcer notre propre cadre ministériel d'exercice des pouvoirs.

- Nous avons terminé avec succès l'étape pluriannuelle de la Stratégie d'information financière (SIF) — un projet d'envergure qui a été élaboré afin d'appliquer au sein du gouvernement du Canada le modèle de comptabilité d'exercice utilisé dans le secteur privé. En collaboration avec le Conseil du Trésor, nous avons mis en œuvre à l'échelle du gouvernement cet important nouveau système de gestion financière et de rapports financiers — ce qui en fait le plus vaste changement apporté à la comptabilité et aux rapports financiers depuis la Confédération. Nous avons également aidé le gouvernement du Canada à réaliser un volet clé de sa vision globale de la fonction de contrôleur moderne. Notre réussite à relever ce défi a été récompensée par l'obtention d'une médaille d'or à la remise de Prix de Distinction 2001 de la technologie dans l'administration fédérale.

- Comme nous le faisons chaque année en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du vérificateur général, nous avons produit les Comptes publics du Canada, états financiers annuels vérifiés, qui regroupent les données de tous les ministères, organismes et sociétés d'État. Le dépôt des Comptes publics de la présente année a suivi l'exemple de la réalisation remarquable de l'an dernier, soit le dépôt le plus rapide des 30 dernières années. Mais la réalisation de cette année est particulièrement exceptionnelle, étant donné le grand nombre de ministères et d'organismes qui étaient dans leur dernière année de transition à la SIF.





TABLE DES MATIÈRES



I. SERVICE ET SOLUTIONS INNOVATEURS

Un gouvernement au service des Canadiens et des Canadiennes 1

Des économies pour les Canadiens et les Canadiennes 3

Partenaires dans l'ensemble du gouvernement 4

Au service des Canadiens et des Canadiennes grâce à notre main-d'œuvre exceptionnelle 5

II. GOUVERNEMENT EN DIRECT

Brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement 7

Garantir le succès de nos clients 9

III. ÉCOLOGISATION DU GOUVERNEMENT

Protéger l'avenir des Canadiens et des Canadiennes 10

IV. FAIRE AFFAIRE DANS LE CONTEXTE DE LA MONDIALISATION

Le Canada à l'échelle planétaire 13

V. TRAVAILLER D'UN BOUT À L'AUTRE DU PAYS

Bâtir le Canada 15

Bâtir des communautés plus fortes 15

L'aide en milieu minoritaire 19

Le soutien aux peuples autochtones 20

Le soutien aux jeunes 21

Prêter main-forte 22

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS 24



RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est présent partout où se trouve le gouvernement du Canada, appuyant activement les grandes priorités gouvernementales. Au cours de l'année qui vient de se terminer, nous avons continué d'offrir aux autres ministères et organismes — nos clients — des solutions qui répondent à leurs besoins complexes. Une fois de plus, nous nous sommes maintenus à la fine pointe des innovations et avons assuré la prestation de services intégrés que seul un véritable centre de solutions peut offrir.

Nous avons continué, pour nos clients, à transformer les possibilités en réalités. Nous avons maintenu notre quête de l'excellence dans l'appui aux priorités essentielles du gouvernement, telles que l'édification d'une économie de classe mondiale, la création d'une société plus inclusive, un environnement propre et sain, et une plus grande place à la voix du Canada dans le monde. Notre tâche a également consisté à soutenir l'engagement du gouvernement à établir une relation plus solide avec les Canadiens et les Canadiennes autochtones et à écologiser le gouvernement.

INNOVATION... COLLABORATION... EXCELLENCE

Pour réussir dans cette économie mondiale axée sur la technologie, nous continuons à jouer un rôle capital dans l'atteinte de l'objectif que s'est fixé le gouvernement du Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct. Nous enrichissons la fonction publique en en faisant un lieu de travail propre à attirer les meilleurs travailleurs du savoir au Canada et en créant les chefs de file de demain. Nous nous attelons également à la tâche de faire de la fonction publique un milieu de travail plus représentatif — milieu qui reflète réellement la société canadienne d'aujourd'hui et qui, comme toujours, s'emploie à offrir les meilleurs services.

Nous mettons à profit quotidiennement notre expertise et nos capacités dans de nombreux secteurs, entre autres les suivants : la gestion des biens immobiliers, les achats, les systèmes et services financiers (y compris ceux du receveur général du Canada), la rémunération, la gestion de l'information et la technologie de l'information (GI-TI), l'élaboration des normes et l'accréditation, l'aliénation des biens, la traduction, l'interprétation, la terminologie, la consultation de gestion et la vérification. Grâce à notre expertise, nous sommes en mesure d'offrir les services et les solutions dont nos clients ont besoin pour atteindre les résultats auxquels s'attendent les Canadiens et les Canadiennes et dont ils sont dignes.

Notre tradition en matière d'innovation et d'excellence nous incite à agir, et ce sont nos valeurs et nos principes d'éthique qui nous guident. En ce nouveau millénaire, nous serons en mesure de relever les défis particuliers à la fonction publique, équipés non seulement de compétences spéciales, mais aussi de notre intégrité, de notre honnêteté et de notre engagement à conserver la confiance du public.

Nous sommes très fiers des réalisations que nous avons accomplies en 2001. Elles témoignent clairement du succès des partenariats avec nos clients, et de l'expertise et des capacités de nos employés — afin qu'au bout du compte ce soient tous les Canadiens et toutes les Canadiennes qui en bénéficient.

PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE :

La Rotonde, également appelée Rotonde de la Confédération, désigne l'entrée principale de l'édifice du Centre, à Ottawa. Les colonnes servent de points de jonction aux arcs qui s'élancent majestueusement vers le haut plafond en voûte. Ornée de symboles sculptés et ciselés représentant chaque province et chaque territoire, la Rotonde invite les visiteuses et les visiteurs à découvrir, dans le menu détail, le paysage politique du Canada.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2002)
N° de cat. : P35-111/2002
ISBN : 0-662-66326-8

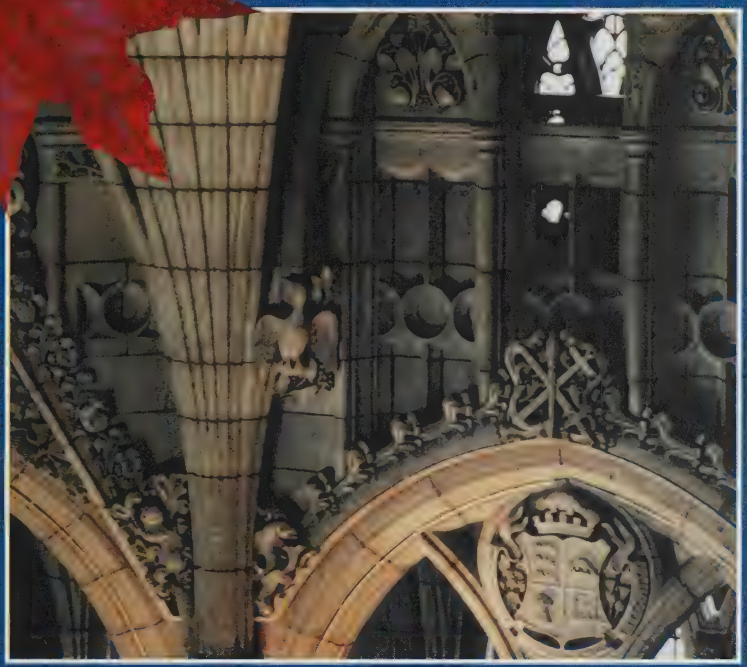
Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

Mars 2002

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence



... Service et solutions

Canada

Government Publications

Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

CA1
PW
- A13



ACHIEVEMENTS 2002

LEADERSHIP... INTEGRITY... COLLABORATION

Canada

LIBRARY
SEP 29 2006
UNIVERSITY OF TORONTO

Cover Photo:
Lachine Canal, Montréal. We completed the project to revitalize the Lachine Canal in Montréal. For our work, we received the Orange Award (distinction) from Sauvons Montréal, a not-for-profit organization dedicated to protecting the city's heritage.

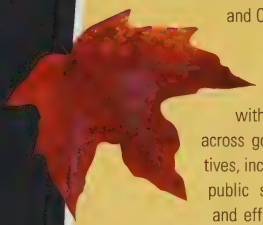
© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services (2003)
Cat. No.: P35-111/2003
ISBN: 0-662-67250-X

Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2003

Helping build a stronger Canada

This report highlights the major accomplishments and contributions of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) in serving the Government of Canada and Canadians throughout the year 2002.



Our mandate is to provide other federal departments and agencies with services that meet common needs across government and to further policy objectives, increase the efficiency and economy of the public service, and strengthen the integrity and efficiency of government contracting. Our commitment is to helping build a stronger Canada.

From Parliament Hill to small communities all across Canada, Public Works and Government Services Canada provides an array of services that supports the daily operations of government and meets the needs of Canadians.

At the forefront of innovative service delivery for government, we're committed to delivering unrivalled service, advancing the priorities of the Government of Canada, enhancing the lives of Canadians, and building a dynamic country.

As one of the world's leading common service providers, we're Canada's largest purchasing organization — buying more than $9.2 billion in goods and services covering 15,000 categories and creating more than 60,000 contract opportunities for Canadian businesses every year. Our opportunities spur on the economy and create and maintain jobs in every sector.

Our expertise reaches across the country and around the world. Indeed, in many areas, our expertise places us in key leadership roles as we continue our work, driven by ingenuity and our unwavering commitment to better the lives of all citizens.

The scope of our expertise is unparalleled. We apply our unique skills every day in procurement, architectural and engineering services, information technology and telecommunications, project and property management, management consulting, auditing, assets disposal, standards development and certification, translation, interpretation, terminology, compensation, financial services, including those of the Receiver General, and human resources services to federal departments, agencies and Crown corporations.

Bringing together these capabilities, we embarked on a business transformation in 2002 — ushering in a new era of growth, building on our client base and increasing the value of our client connections. We kept our focus on providing the highest quality, customized and economical service and solutions to our clients to enable them to concentrate on what they do best — serve Canadians.

For us it's not enough to simply keep pace with change. We must set the pace. We embraced change in 2002 with clear results for the department, as well as the other departments and agencies and Canadians we serve.

While change necessarily permeates our work, our ethics and values and the integrity of our people make up the unshakeable foundation of our organization. This has not changed; nor has our equally indispensable commitment to excellence. As the leading service and solutions provider to the Government of Canada, we accept excellence as our only standard and the only standard our clients and Canadians deserve.

By the end of 2002, both in our services to government and to Canadians, we made significant contributions to many of the Government of Canada's major priorities. The achievements that follow exemplify our leadership and expertise, our innovation and creativity and our commitment to excellent results for our clients, government and Canadians.





Table of contents

Helping build a stronger Canada 1

Our contribution to government 5
- Delivering significant value and benefit 5
- Good government and savings for Canadians 6
- In partnership across governments 7
- Serving Canadians with an outstanding workforce 8

Greening government 10
- Helping to provide a sustainable environment for Canadians 10

Working in an international marketplace 12
- Promoting Canadian expertise around the globe 12

Government on-line 15
- Transforming government to serve Canadians better 15
- Delivering results for our clients 16

Working across the country 17
- Building Canada — building stronger communities 17
- Strengthening our diverse society 23
- Support for Aboriginal peoples 23
- Support for youth 25
- People helping people 26

How to contact us 28

Our contribution to government

Delivering significant value and benefit

The strength of our business lies in our ability to deliver service and solutions that meet the evolving needs of our clients — more than 140 other federal government departments and agencies, and Canadians.



We're committed to refining and improving these services to ensure that we continue to provide superior value in a cost-effective way. This also entails remaining true to our organizational core values, including prudence, fairness, probity, integrity and transparency for the best interests of Canadians.

This year we accelerated our efforts and advanced our goal of delivering integrated service and solutions to our clients, while renewing and strengthening the way we work. Our strategy is centred on ensuring we remain at the forefront of innovative service delivery, and finding new, more cost efficient and responsive ways to serve our clients.

Our commitment to excellence extends to every aspect of our client service. We're committed to providing quality service and solutions — on time and on budget. With customized, integrated services, we provide a single window for seamless client service delivery. We strive to anticipate clients' requirements, analyze service solutions and provide the support and tools our clients need to achieve their objectives.

Our ISO certifications are an example of how we continually endeavour to meet and exceed expectations and find ways to serve clients and Canadians better. The ISO certification of many of our facilities and services has involved achieving quality standards that conform to the demands and expectations of our clients. Through our ISO status, we add the value that allows our clients to concentrate on their program priorities.

We attained the following ISO 9000 certifications this year:

- Our **National Service Call Centre** — The tens of thousands of public service employees across the country who use the call centre to better serve Canadians now benefit from a new quality management system that was put in place to ensure the call centre's continued reliability.

- Our **Alaska Highway Program** — This program, centered in Fort Nelson, British Columbia, has increased efficiency, productivity and client satisfaction.



The Alaska Highway begins in Dawson Creek, in northeastern British Columbia, then winds northwesterly through Canada's Yukon Territory and into the heartland of Alaska. While it can be rough in spots, the highway in Canada is mostly paved or packed gravel with a tar base.

- The **Rendering and Bio-waste System** we administer for Health Canada and the Canadian Food Inspection Agency at the Canadian Science Centre for Human and Animal Health (in Winnipeg) demonstrates our commitment to quality management and services.

- Our **Infrastructure Continuity Unit** in the National Capital Area — It produces integrated emergency response plans for federal buildings.

- Our **Buildings and Civil Engineering Directorates** — We have put in place a quality management system for our architectural and engineering services that is recognized not only by our clients but also by businesses and governments around the world.

Good government and savings for Canadians

One of the most significant ways we define our success is by saving money for our clients and Canadians. These savings are the tangible benefits of our continuous pursuit of new and better ways to deliver innovative service and solutions.

- We helped save Canadians $50 million over three contracts we negotiated for the Department of National Defence with the German Ministry of Defence Procurement Office and German and British industries. Under the contracts, air-to-air refuelling systems were supplied and integrated into two Airbus 310 aircraft. We also reduced the work schedule by three years.

• We achieved savings for Canadians of up to $1 million with Citizenship and Immigration Canada's (CIC) Case Processing Centre in Vegreville, Alberta, by renewing its lease for 10 years instead of the usual five years. The resulting stability of the Centre, a long-time and major employer in Vegreville, benefits the entire community and maintains a local presence for CIC.



Copyright: Canadian Museum of Nature

As building managers of the Canadian Museum of Nature in Ottawa, we decreased the building's annual utility consumption cost this year, providing savings of over $140,000 for Canadians.

• On behalf of 19 federal government departments and agencies, our National Fuel Procurement Program issues standing offers for fuel requirements worth over $300 million annually, including automotive diesel fuel, heating fuel oil, and marine and aviation fuel. The program's intranet site provides information on current and historic monthly fuel price changes and Notice of Standing Offer terms and conditions, enabling our clients to learn of price changes before they occur and thereby secure lower fuel prices for the Crown.

• Convenience and cost savings are among the benefits to Canadians of the new pre-authorized debit service we introduced on behalf of the Bank of Canada. It allows Canadians to pay for Canada Savings Bonds automatically from their bank accounts, and with fewer missed or late payments. The Bank of Canada benefits from the new service as well, through lower administration costs.

• With the Department of National Defence, we reduced paper, postage and processing expenses by replacing monthly statements with annual direct deposit statements to more than 105,000 Canadian Forces retirees whose net payment amounts do not change significantly.

• Our sharing of reusable government software with other federal departments and agencies results in savings of approximately $5 million per year.

Did You Know? Over the past five years, our experts in brokering telecommunications services have saved Canadians $80.8 million.

In partnership across governments

By working in partnership with all levels of government, we continued to add value to our seamless and transparent delivery of common services to government departments and agencies. This, in turn, allowed them to focus on their program priorities.

• In Charlottetown, Prince Edward Island, we worked with the community, as well as with the municipal and provincial governments, as we began our largest construction project in Atlantic Canada — a new Government of Canada building for Prince Edward Island's capital city. We broke new ground with the building's sustainable design which incorporates features such as a living wall — an area of extensive interior vegetation that improves air quality — water reclamation systems that reuse rain and grey water, and strategic glazing and placement of windows to take the best advantage of natural light.

• The new Canadian Air Transport Security Authority requires airlines, among other things, to implement pre-boarding screening procedures and check the security status of their employees. During the Authority's start-up, we reviewed claims connected with various contracts and assisted with administrative needs, policy advice and contract negotiations, thereby permitting the organization to build its capacity while delivering its programs in a timely manner.



We are working with the City of Regina to create a strong, vibrant downtown core in the city. We are also supporting the government's sustainable development priorities by buying and renovating the Scotia Centre, commonly known as the Galleria. One of the largest investments ever made by the federal government in Regina, the Galleria will undergo extensive upgrading and modernization over the next few years before it is ready to house a variety of federal government departments and agencies.

Serving Canadians with an outstanding workforce

Public servants play an important role in helping make a difference in the quality of life and the prosperity of Canadians, and in making Canada a better place to live. Our ability to deliver quality services to Canadians and sound, non-partisan, professional advice to the Government, both today and in the years to come, depends on the calibre of our people.

The collective wisdom of our innovative, skilled and ethical workforce was brought together to craft the following statement to guide our future directions:

- we promote a work environment that supports an expert, diverse and motivated workforce;
- we are committed to quality service and solutions to meet our clients' evolving needs;
- we are recognized for excellence in providing services that support the Government of Canada in the delivery of programs that enhance the quality of life of Canadians.

Through the modern comptrollership initiative, a spirit of renewal continues in the federal government with its priority of modernizing the internal management practices of government institutions.

• In support of this Treasury Board initiative and our commitment to public sector values and ethics, we conducted an assessment of our own management practices. Our results highlighted the strength of our ethics program, the quality of our internal audit function, and our strong stewardship role in government.

We continued our work to improve human resources management in the public service, and we made significant contributions to such initiatives as the Joint Working Group on Term Employment in the Public Service, and various groups working to enhance on-line access to human resources information and services within government.

We also maintained a strong leadership role for the classification community in the federal public service by continuing our extensive contributions to the reform of the Public Service Classification System. We also developed and delivered a training program on existing Treasury Board classification standards to assist federal departments and agencies increase their knowledge and understanding of this field and to address a serious shortage of qualified professionals and rebuild expertise within the federal government.

• In collaboration with other government departments, we developed a guide containing a series of supplementary interpretations of classification standards to improve consistency in classification ratings across departments.

With Treasury Board Secretariat and the Office of Values and Ethics, we also continued to make important contributions, through our lead role in implementing the government's new policy on Internal Disclosure of Information Concerning Wrongdoing in the Workplace.

• We provided significant guidance on values and ethics to several government departments, and we were the first to fully develop and implement a policy of our own, including investigative flow charts on this subject.

Our seminars to raise government employees' awareness of fraud and conflict of interest issues (under the Financial Administration Act, the Criminal Code, and the Conflict of Interest Guidelines) have been so successful that Treasury Board made them mandatory for the Professional Development Certification Program.

• The seminars have also been presented to the private sector through the Institute of International Research and the Association of Certified Fraud Examiners.

Our high response rate (66%) to the Public Service Employee Survey enabled us to maintain our focus on supporting employees to consistently pursue and achieve excellence in service delivery for clients and Canadians.

Investing in knowledge and skills development

Good government inspires a spirit of innovation, a willingness to try new approaches and a desire to seek new solutions.

• In that spirit, we launched the Year of e-Learning to encourage our employees to explore new learning opportunities on-line.

• We have been one of the most significant participants in the Treasury Board's Financial Officer/Internal Auditor Recruitment Program, identifying and attracting top graduates from across Canada.

• Delivering tomorrow's training solutions today, we devised a comprehensive professional development program for procurement project managers. Using subject matter experts, government-industry panels and highly interactive small classes, the program makes use of actual complex defence system procurements as training scenarios for the next generation of professional procurement specialists.

• We also developed a National Recruitment and Retention Framework to support our specific recruitment challenges and priorities.

Respecting our diversity

Canada's approach to diversity recognizes that respect for cultural distinctiveness is intrinsic to an individual's sense of self-worth and identity, and the belief that a society that accommodates everyone equally is a society that encourages achievement, participation, attachment to country and a sense of belonging.

• In response to Treasury Board's report, *Embracing Change*, we continued to implement our own visible minorities strategy by giving managers staffing authority to appoint visible minorities and persons with disabilities.

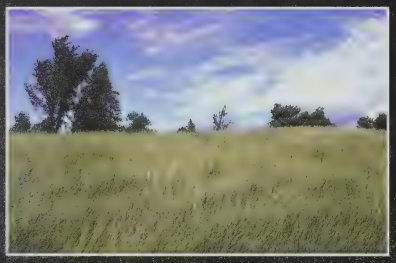
• In addition, we developed an employment equity recruitment and retention framework and an executive development program to ensure our workforce represents the diversity of Canadians.



Greening government

Helping to provide a sustainable environment for Canadians

Sustainable development became official government policy in the spring of 1995, and our sustainable development strategy was tabled in Parliament in 1997.

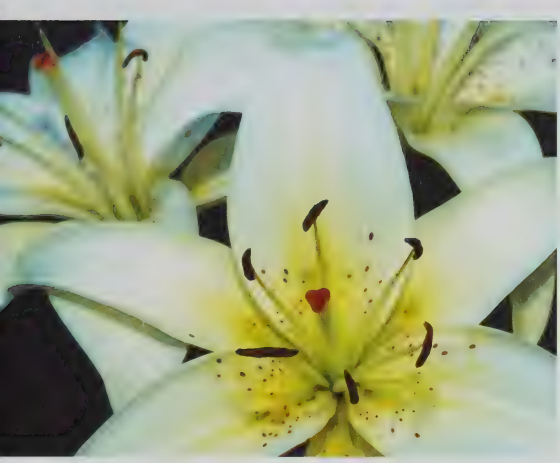


Updated in 2000, it contains commitments and targets for greening our operations in such areas as procurement, energy and water conservation, reducing greenhouse gas emissions, waste and vehicle fleet management, and land use. With Natural Resources Canada and Environment Canada, we are taking the lead in supporting the government's responsibilities under the international Kyoto agreement and in developing and promoting a common green approach to our own operations.

- We are a driving force in developing a government-wide Treasury Board policy on green procurement directing departments to procure green products and services where cost-effective.

- Working with the Canadian Standards Association, we developed an innovative new building standard using fibre-reinforced polymers that do not corrode and can be embedded as reinforcing steel or applied as an external wrap to strengthen existing components, such as columns or shear walls.

- We worked with Environment Canada's Ecological Gift Program to appraise ecologically sensitive land projected to be donated by landowners — in exchange for tax benefits to qualified caretakers — usually to environmental charities or government bodies that manage the land according to conservation principles.



• We joined forces with the City of Ottawa and Natural Resources Canada to collect household hazardous wastes from Ottawa residents by setting up a mobile collection depot.

• We implemented remediation plans and monitoring programs at contaminated Correctional Services Canada properties. We also developed a firing range management plan for sites contaminated by heavy metals from small arms use.

• We greened our operations by issuing Government of Canada payments and receipts electronically, eliminating the need for 2.4 million kilograms of paper in the form of cheques, envelopes and deposit slips.

• We converted into an electronic format over 1,000 paper forms — almost 70 percent of our inventory of forms. Many of the remaining forms, such as envelopes, cannot be converted.

• In collaboration with the Department of Fisheries and Oceans, we built a new cooling plant and modernized the existing heating plant at the Bedford Institute of Oceanography in Dartmouth, Nova Scotia, to make them more environmentally efficient. The new cooling plant features a first for a federal government facility — a "green" roof of prairie grass growing on top. As well as reducing greenhouse gas emissions at the facility by almost one million kilograms, benefits include increased energy efficiency (from cooling in the summer and added insulation in the winter) and prolonged lifespan of the roofing membrane.

• In collaboration with specialists at Indian and Northern Affairs Canada, our environmental experts designed a two-year remediation plan to clean up four abandoned military sites in Nunavut: Cape Christian, Padloping Island, Radio Island and Bear Island. The plan takes into consideration a number of significant challenges facing the project, including severe weather, isolated locations, and the need to be sensitive to the local wildlife.

Did You Know? The Receiver General of Canada, part of our department, transmits more than 130 million direct deposit payments a year to the bank accounts of Canadians.



Working in an international marketplace

Promoting Canadian expertise around the globe

Over the years, we have earned the respect of the international community. Both developed and developing countries recognize and value our management and organizational skills and our operational experience.



In support of the broader domestic and foreign policy objectives of the Government of Canada, we continued to share our experience and expertise around the world, establishing priorities for knowledge transfer and capacity building — essential to peace and prosperity around the globe.

No longer exclusively a centre for solutions in Canada, our skills and know-how are recognized internationally.

Our activities extended over hundreds of initiatives on five continents, in more than 50 countries and with more than 20 international organizations — such as the Commonwealth Centre for e-Government, the International Council for IT in Government Administration, UNESCO and the World Bank — and we covered a wide range of common services, including procurement, compensation, and our role as Receiver General of Canada, building management and facilities performance, Government On-Line, and security measures for public buildings.

It is a testament to our work in collaboration with other government departments and agencies that for the second consecutive year, Accenture recognized Canada as the world leader in e-government service and program delivery.

• To support and promote our work around the globe, we launched our International and Intergovernmental Cooperation program through meetings with our American counterparts at the United States General Services Administration and with key officials from business and industry in Washington, D.C.

• We followed these meetings with visits to Australia and Great Britain, and we welcomed to Canada officials from the governments of China, Japan, Slovakia, Sweden, Argentina, St. Lucia, and South Africa, among others.

Each year, the G8 Summit brings the leaders of the world's premier industrial nations and the European Union together for face-to-face discussions on key issues. Canada was responsible for hosting the summit in 2002 when the world leaders went to Kananaskis, Alberta. As the Government of Canada's leader in procurement, facilities and project management, and logistical and technical expertise, our role was crucial.

• We collaborated with the Department of Foreign Affairs and International Trade, the Department of National Defence, the Royal Canadian Mounted Police, Treasury Board, the Privy Council Office, the Government of Alberta, and the private sector to host one of the most high profile and challenging events ever held in Canada.

• Working within a tight eight-month timeframe, we planned and managed all the logistics for the event, including providing facilities, leases and procurements for a multitude of requirements. The special challenges of the summit's location in the pristine Rocky Mountain wilderness made it a priority for us to ensure that the impact of thousands of military personnel and visitors would not compromise the environment.

"You set the standard for balancing civility and security at major international summits, allowing me and my G8 colleagues and the world to focus on the important work we did on behalf of Africa. You did Calgary and Canada proud."

Prime Minister Jean Chrétien



Kananaskis Country is located in southwestern Alberta within the foothills and mountains of the spectacular Canadian Rockies. We helped to protect the pristine nature of this beautiful area during the 2002 G8 Summit.

We continued to look beyond our borders to learn from others and offer other countries the opportunity to benefit from our expertise.

• At the International Navigation Association Congress in Sydney, Australia, we shared our expertise in resource conservation and environmental protection issues as they relate to water-borne navigation and helped advance the 100-year-old Brussels-based international association's work to promote sustainable water-borne navigation.

• With the Canadian International Development Agency, we shared our expertise as a leading global procurement service and solutions provider with the Slovak Office of Public Procurement.

• We linked the host cities of the 2002 Arctic Games — held in two countries for the first time ever — by operating a videoconference between the sites, Iqualuit, Nunavut, and Nuuq, Greenland. We also arranged housing in government properties for federal officials attending the games.

Operation Apollo, Canada's contribution to the world coalition's fight against terrorism, continued to demand our utmost efforts in procuring equipment and supplies for our troops serving overseas. Responding to the emergency requirements of our service men and women, we worked with the United States Defense Security Cooperation Agency and military departments to accelerate the acquisition of materiel and technology from 120 days to one week.

• We supplied our troops in Afghanistan with the clothing and personal equipment necessary for arid regions, ensuring their secure delivery to our soldiers within very tight timelines.



Master Corporal B. Walsh

Members of 3 Battalion Princess Patricia's Canadian Light Infantry Battle Group (3 PPCLI BG) trek through rugged Afghan terrain during Operation Cherokee Sky. 3 PPCLI BG is in Afghanistan as part of Operation Apollo, Canada's military contribution to the international campaign against terrorism.

• Helping the Department of National Defence save taxpayers' money, we completed a particular requirement in just 11 days, arranging to lease equipment instead of purchasing it. The estimated price to buy the equipment was in the millions of dollars; leasing it cost US$373,600, including training, in-country assistance, and restoring the equipment to its original condition after we had used it.

• As chair of the Foreign Procurement Group (an assembly of defence procurement and liaison officials from over 25 countries) and working with several Foreign Military Sales (FMS) re-engineering groups, we had a key role in the reform of FMS and helped increase Canada's participation in defence-related procurement and foreign military sales.

• We attended the Ninth Francophonie Summit in Beirut, Lebanon (a collaboration of countries who share the use of the French language within different cultures and traditions) and at the general assembly of the *Réseau international francophone d'aménagement linguistique*, we assisted Francophone African countries with an international effort to computerize African fonts.

• We strengthened financial management practices within the Government of Gabon by sharing our expertise with some of that government's senior financial managers.

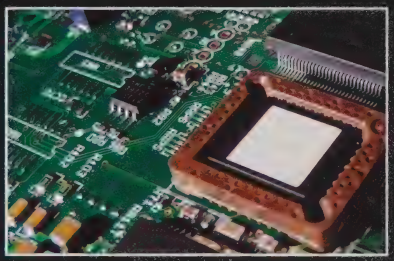
• We contributed to modernizing management and auditing techniques in the Republic of Colombia's Office of the Auditor General.

• Under the auspices of the Canadian International Development Agency's Canadian Cooperation Fund, we continued our work designing and delivering public sector reform projects throughout the Caribbean.

Government On-Line

Transforming government to serve Canadians better

Information is the most valued currency of all in the new global, knowledge-based economy, and the federal government's Government On-Line (GOL) service improvement initiative is a major priority for providing service and information to Canadians on-line.

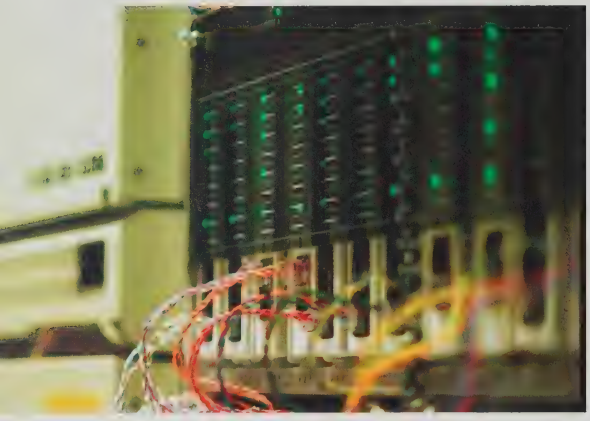


This initiative has the potential to transform government into a multi-channel, multi-service delivery network operating across programs, departments and jurisdictions, and it also presents an opportunity for governments at all levels to work more closely together to deliver integrated single-window services to Canadians. We are leaders in this effort, and our success will place Canadians squarely in the fast lane of the information highway.

One of the most important projects in this enormous undertaking is building the Secure Channel — a major component of the technology infrastructure that will allow Canadians to reliably and securely access federal programs and services on-line.

- In collaboration with Treasury Board Secretariat and Bell Canada Enterprises, we advanced its construction to the final stages. For example, we developed Public Key Infrastructure (PKI) based authentication management services and established the central national PKI certificate authority for GOL.

- We continued to manage the Common Secure Infrastructure Initiative with the Treasury Board Secretariat, to provide a standard technology infrastructure for all departments and ensure the interoperability of our systems.



• We also continued to develop the government's internal PKI, enabling e-commerce and e-service delivery, and we have now issued more than 15,000 PKI certificates to over 65 departments and agencies, allowing them to engage in secure transactions over the Internet.

Delivering results for our clients

While we're connecting Canadians to their government, we are also connecting our clients to faster, more efficient ways of doing business and, as a result, we're helping to generate new opportunities for their success.

• We continued to implement an expedient and streamlined procurement vehicle for clients, covering a wide range of services for Government On-Line initiatives. We delivered supply arrangements that provided client departments with timely access to qualified resources and customized solutions. This vehicle represents a more streamlined approach to procurement, and it helps to save our clients time and money.

• We provided the technological and management services that run the Government of Canada's Web site, making the *Canada Site* available to Canadians everywhere, every day, all day, all year round. We take pride in the site's extraordinary reliability — despite its complexity and size, it has had very few outages.

• As part of our development of on-line "clusters" that will help Canadians find information on particular topics in one place on the Government of Canada Web site, we worked with Human Resources Development Canada to develop the Youth Cluster, integrating Government of Canada information and services for youth, and the Canada Benefits Cluster.

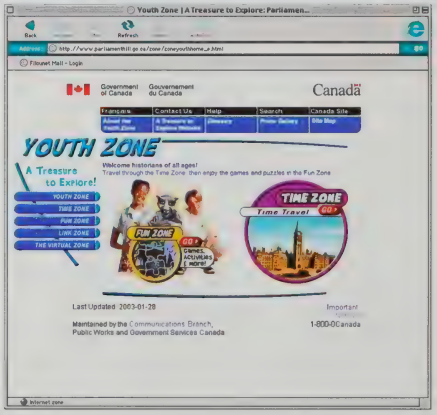
• With Justice Canada, we created the Justice and the Law Cluster — a new, single-window portal that integrates federal, provincial and territorial justice system information and services.

• Through Contracts Canada, we manage the Selling to Government Cluster — for companies interested in doing business with the Government of Canada.

• We expanded our e-procurement service to clients by adding our newest and most advanced application for ordering standard vehicles on-line, including cars and light trucks. The standing offers are competitive and dynamic, and allow for savings unrivalled in the industry — last year, almost 4,500 vehicles, worth $114 million, were purchased.

• We installed high-capacity fibre optic connectivity to our major data centres so that we now offer varying degrees of disaster recovery for government-wide, mission-critical applications.

Did You Know? Our Parliament Hill Web site, "A Treasure to Explore," has a new addition — the Youth Zone, for historians of all ages, which also features a Fun Zone and a Time Zone.



Working across the country

Building Canada — building stronger communities

As the country's largest real property service provider, we are responsible for an extensive inventory of federal office buildings — over 2,500 federal sites across Canada. We also build and maintain federal buildings, highways, bridges, wharves and airports and make sure they are safe. And we ensure that they reflect the desire of Canadians to preserve our heritage, protect our environment and are accessible to persons with disabilities.

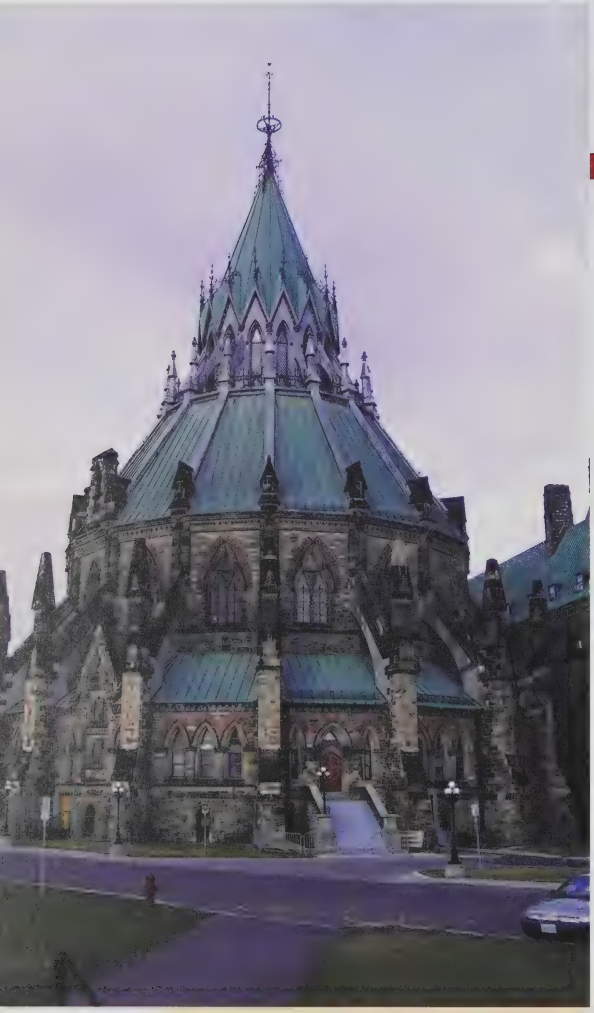


Altogether we manage a property inventory of more than $7.4 billion, negotiate and administer some 1,500 leases worth over $550 million a year, and provide office accommodation and other facilities for more than 187,000 public servants in 2,000 locations across Canada — essential, productive workplaces to support the efficient operation of government in serving Canadians.

Some examples of our construction and property management work are:

- In one of the largest Transfer of Administration agreements ever undertaken, we assumed the management of 10 Royal Canadian Mounted Police properties across Canada, including their national headquarters in Ottawa.

- We also took over responsibility for managing the rehabilitation of Ottawa's historic Victoria Memorial Museum Building, which has been the home of the Canadian Museum of Nature since 1912. Over the many years since its construction, the distinctive building has become a national monument and landmark in Ottawa. This project is part of a six-year plan to upgrade the existing building, build new galleries, and develop travelling exhibitions.



We began the complex $52-million project to renovate the Library of Parliament and found interim office space for library employees and collections for the three years required to complete the renovations.

This year, we won prestigious awards from the design, architectural, and commercial real estate communities:

- The brilliantly coloured lights illuminating the underside of the Alexandra Bridge over the Ottawa River between Ottawa and Gatineau, Quebec — our state-of-the-art lighting project — won a citation from the Canadian Society of Landscape Architects. This was a collaborative effort with the National Capital Commission, the City of Hull, the City of Ottawa, and the Games of La Francophonie.

- Jointly with Brookfield Lepage Johnson Controls, our commercial real estate expertise won recognition from the Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA) for our office building and management excellence. The Dominion Public Building in Halifax housing the offices of our Atlantic regional headquarters won a prestigious TOBY (The Office Building of the Year) award in the government buildings category.

- Two other buildings of ours took top honours at the BOMA Ottawa Awards ceremony: The Standard Life Centre, at 275 Slater Street in Ottawa, won a TOBY award in the government building category. Another TOBY (in the under 100,000 sq. ft. category) went to the Standard Laboratory Building at Tunney's Pasture in Ottawa.

BOMA
ottawa

- Jointly with Brookfield Lepage Johnson Controls, we won BOMA Canada's Earth Award recognizing excellence in resource preservation and environmentally sound commercial building management for the Ottawa Technology Centre.

We also work in communities across the country where we are building our future together and helping improve the quality of life of Canadians by addressing local priorities and providing the best possible local benefits.

...In Atlantic Canada

• We unveiled our new state-of-the-art office building in Charlottetown, Prince Edward Island. Designed to promote a supportive work environment, the Cambridge Building features open landscaping, areas for teams to work together, special visitor areas, and private working spaces.

• With Veterans Affairs Canada, we awarded the largest contract ever for the Federal Health Claims Processing System in the Atlantic region to deliver health benefits to the Royal Canadian Mounted Police, members of the Canadian forces and Canadian veterans. The $100-million project means seamless service for claimants and more than $20 million in infrastructure savings for the federal government. We were also successful in negotiating additional savings of $2 million over the life of the project.



For Fisheries and Oceans Canada, we designed and managed the construction of a new breakwater at Ochre Pit Cove, Newfoundland, completing it under budget and two months ahead of schedule.

• For Environment Canada, we completed a refit of two 53-foot trailers into mobile laboratories which enables the department to test water quality more accurately in remote areas. The refit included architectural, electrical and mechanical work as well as the installation of steel cabinets and counters.

• With the Canadian Coast Guard, we devised the construction schedule to repair the jetty at Dartmouth's Bedford Institute of Oceanography without closing the jetty to ships. The work involved new concrete surfaces and new higher-capacity water and electrical systems so the jetty can better handle traffic in Halifax Harbour.



With Parks Canada, we began work on building a new interpretation centre at the Grand Pré National Historic Site in Nova Scotia, a place of great significance to Canada's Acadian community.

• Working closely with the Canada Customs and Revenue Agency, we completed extensive renovations to the Ralston Building, the Agency's Nova Scotia headquarters in downtown Halifax, on schedule and almost $1 million under budget. The result is a sustainable, flexible workspace with unique interior design features.

• To help Fisheries and Oceans Canada achieve its strategic goals, we are implementing a joint strategy to consolidate the department's real estate in metropolitan Halifax which includes consolidating facilities and devising a program to develop Fisheries Service Centres around the region.

...In Quebec and Ontario

We completed a complex environmentally sensitive five-year $83-million project to rehabilitate and revitalize the Lachine Canal, along the southern shores of the island of Montréal, converting a grand vision into reality. Working with Parks Canada, Canada Economic Development (the economic development agency of Canada for Quebec) and municipalities along the river, we transformed this historic 19th-century commercial water route and its environs into a leisure haven for the community.

• We rebuilt three locks, restored the stone retaining walls, modified and raised the bridges and pathways installed over the canal during the last 35 years and excavated and decontaminated the bottom, which was filled with various scrap materials from large-scale works in the 1970s. We also built rest areas and cycling paths, and restored some of the archaeological vestiges of Montréal's great 19th-century industrial past.

• Working with Agriculture and Agri-Food Canada and Canada Economic Development, we completed construction of an addition to the Food Research and Development Centre in Saint-Hyacinthe, Quebec, on time and on budget. The $6.4-million project added four new laboratories and space for four more labs and offices and storage in the future.

• Working with Communication Canada, Canadian Heritage and the Toronto Harbour Commission, we located a permanent home for Canada Place at Queen's Quay in Toronto — a popular tourist attraction, recreation area and a comprehensive source of information about federal government services.

• For Natural Resources Canada, we worked to ensure that the renovation of the lobby link between two of the federal department's locations in Ottawa was timely and on budget. Named the Alice Wilson Gallery of Excellence, the link was completed in under a year.

• With the Greater Toronto Airport Authority, we opened a new runway at Toronto's Lester B. Pearson International Airport. We contributed to its preliminary design and provided professional and technical support during its development and construction.

• Working with Citizenship and Immigration Canada, we delivered much-needed extra office space, following the implementation of the new Immigration and Refugee Protection Act, by retrofitting 1,600 square metres of one of the federal department's existing buildings in Montréal. The project was completed on budget and within a short timeframe of only five months.

• Working with the National Film Board of Canada (NFB) and partners in the private sector, we completed the new Mediathèque Centre in Toronto, a showcase of media technology. The $1.8-million construction and leasing project displays the achievements of the NFB and Canadian filmmakers and also includes conference and reception rooms, a theatre and the NFB's offices.



...In Western Canada

• We built two new Royal Canadian Mounted Police detachments in Manitoba, one in Selkirk and the other on a remote reserve in Cross Lake. Our architectural and engineering experts designed both.



We managed the construction of the new Coal River Bridge situated 300 kilometres north of Fort Nelson, British Columbia — one of the largest bridges ever built in northern Canada. We built new approach roads, demolished the existing bridge and fostered good environmental stewardship by disposing of the materials.

• We completed an office expansion project for the Canada Customs and Revenue Agency on the fourth floor of Canada Place in Edmonton. The $750,000 fit-up project for open-concept office space and conference/training facilities was delivered in less than four months.

• We began renovation work on the Harry Hays Building in Calgary. The revitalized conference centre features an innovative design incorporating centralized meeting spaces. In addition, special rooms were designed to meet the needs of large presentations and to accommodate Citizenship and Immigration Canada's weekly citizenship swearing-in ceremonies.

• We completed the renovation and modernization of Veterans Affairs Canada offices in Winnipeg on time and under budget, and we did it in such a way that employees were able to continue working during the construction. Additional savings for Canadians included close to $3 million in reduced rental payments we negotiated for the office space.

...In the Pacific Region and Canada's Far North



We provided our expert technical advice on Indian and Northern Affairs Canada's $1.7-million project to improve the channel of Squakum Creek in British Columbia. Accumulated rock was removed and adjustments were made to the channel to divert it away from the neighbouring First Nations community following rainstorms — with the result that spawning salmon swam up the creek for the first time in decades.



With the Canadian Coast Guard and Fisheries and Oceans Canada, we built the Sandheads Light Station, located near Vancouver, to replace its out-of-date 50-year-old predecessor.

• Occasionally, when Vancouver's Esquimalt Graving Dock was in operation, fish or seals would become trapped in the dry dock. With Fisheries and Oceans Canada, we solved this persistent problem by devising a curtain of bubbles to cover the dock's entrance — an air line, the width of the dock, with evenly spaced holes. Once air is pushed through the holes, a "wall" of bubbles keeps the animals out and ensures the smooth operation of the dock.

Did you know? We held numerous seminars across Canada for potential suppliers of goods and commodities on how to do business with the federal government. Special sessions were also presented to an African-Canadian business group, the Croatian Chamber of Commerce and potential suppliers to the Department of National Defence armories in Sault Ste. Marie.

Did You Know? Our language and terminology databank, TERMIUM®, includes over three million terms in English and French, and more than 100,000 in Spanish. In 2002, we provided it free to some 400 entities representing official-language minority communities.



For our clients, including Indian and Northern Affairs Canada, Natural Resources Canada, Citizenship and Immigration Canada, the Public Service Commission, Justice Canada, and Parks Canada, we completed a $550,000 project to install copper and fiber optic cables for voice and data communications in the Elijah Smith federal building in Whitehorse, Yukon. Home to 13 federal departments, the building is the focal point of government services in the area.

• For Indian and Northern Affairs Canada and the Government of the Northwest Territories, we completed the design and construction of the C. S. Lord Northern Geoscience Centre in Yellowknife that houses the geology departments of both organizations. We administered the tendering for this project under our Procurement Strategy for Aboriginal Business to encourage Aboriginal businesses to bid for work with the Government of Canada.

Strengthening our diverse society

Canada's future depends on maintaining and strengthening its capacity to bring together peoples with many differences and building a peaceful society where no one's identity or cultural heritage is compromised. Bilingualism is at the core of our approach to diversity. It has been a defining characteristic of Canadian society from the very beginning of our development as a country.

We are committed to protecting this unique aspect of Canada and to promoting the role of our country's official languages in our collective Canadian identity. Section 41 of the *Official Languages Act* commits us to enhancing the vitality of the English and French official-language minority communities of Canada and to fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

• In partnership with Industry Canada, we donated surplus computers and office space to official-language community associations in minority situations.

• We continued the work we began a few years ago to encourage the training and development of new translators to meet the needs of government and the translation industry in Canada by partnering with universities, and also provided professional development opportunities for our own employees.

Support for Aboriginal peoples

The contribution of Aboriginal peoples has shaped our country's heritage and continues to enrich Canada. With the advancement of Canada's First Nations peoples, a major goal of government, our work across the country contributes in a comprehensive way to enhancing the lives of Canada's First Peoples by creating opportunities for prosperity and fostering their economic development.

• In Atlantic Canada alone, we awarded more than half a million dollars in contracts to Aboriginal companies as part of our commitment to strengthening the government's relationship with Aboriginal communities.



Connecting Aboriginal communities to the Internet has been equally vigorous, and we undertook several projects this year in support of this important government priority. Through clients such as Industry Canada, Indian and Northern Affairs Canada, and others, we provided satellite services to First Nations and Aboriginal groups across Canada.

• Working with Indian and Northern Affairs Canada, Canada Economic Development, Industry Canada, Aboriginal and Inuit band councils and Quebec government agencies, we provided Internet access to three Inuit communities in the Nunavik area of Quebec.

• We also launched a project to provide Web access to the Cree and other residents of the James Bay area which includes a plan to deploy a broadband network to connect the entire region.

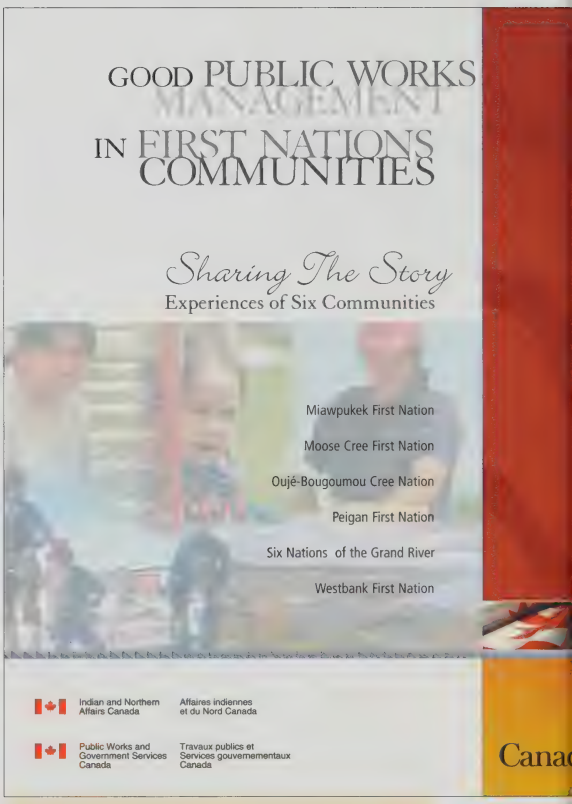
• We continued our work with the Katimavik regional authority in Quebec and other partners to connect 11 additional communities. Benefits of the broadband network and satellite links we provide include Internet access for local governments, schools, homes, and a community Internet café.

• In collaboration with the not-for-profit First Nations Education Council in Wendake, Quebec, we launched a four-year project to set up the telecommunications infrastructure to help Aboriginal students achieve their educational goals via on-line classes.

• We supported Aboriginal business development by assuming responsibility, through Contracts Canada, for the Government of Canada's Aboriginal Business inventory.

• Federal government buyers can now easily find Aboriginal sources of supply by searching the Supplier Registration Information database.

Did You Know? Our on-line Supplier Registration Information service now has an inventory of 61,000 companies interested in selling their products and services to the federal government. Up to 500 new suppliers register every week.



In support of their self-government aspirations, we helped First Nations share ideas on how to improve the management of public works in their communities and published a series of documents with Indian and Northern Affairs Canada entitled "Good Public Works Management in First Nations Communities — Sharing the Story: Experiences of Six Communities."

• We also shared our understanding of traditional knowledge and incorporated it into our environmental assessment, project planning and management activities, thereby helping to support the federal government's obligations under Section 35 of the Constitution Act requiring consultation with First Nations on environmental issues. We are currently developing a national policy on traditional knowledge.

Support for youth

We have long recognized that students and youth are a source of talent and vitality that we must respect and nurture. We also strive to inspire and excite young Canadians about the possibilities for growth, the sense of purpose and the values that come with a commitment to public service.

• To support this important commitment, we appointed a Champion for Students to be a direct link with them and to serve as a mentor and a guide to the students and recent graduates working in our department.

• We continued our support of the federal government's post-secondary recruitment campaigns and, as we do every year, hired more than 1,000 students passing on to them the knowledge, skills and experience they will need to serve Canadians in the years to come.

Did You Know? We redesigned the Blue Pages telephone directories, making information about government programs and services easier to find. The new design has been used in 145 Blue Pages directories in 22 million phone books Canada-wide.



For the first time in the history of their remote Cree community, secondary school students from the Fort Albany First Nation in Ontario can complete their high school education in their home community, at the new Fort Albany First Nation Education Complex. With Indian and Northern Affairs Canada and the Fort Albany First Nation, we helped build the complex by providing the expert technical review of the project, payment schedules and operational quality control.

• As part of Canada's Youth Employment Strategy we offered assignments to 205 Federal Student Work Experience Program students, 241 co-op students and dozens of young people in the Federal Sector Youth Internship Program.

People helping people

Every day, in every part of Canada, we support the efforts of people working in more than 140 federal departments and agencies in their delivery of services to Canadians. We are about people helping people — uptown, downtown and in communities across the land.

• We contributed a state-of-the-art call centre to the Hay West campaign that took place during the summer to help drought-stricken farmers in western Canada. In addition to the 1-888-Hay-West toll-free telephone line and the user-friendly database used to track calls, enquiries, and donations of hay and money, the call centre facilitated donations from generous Canadians by providing Internet, e-mail, and shared drive capabilities to volunteers.



To help the Royal Canadian Mounted Police alleviate security concerns and, most of all, to help Canadians see Queen Elizabeth II during her Royal Jubilee visit to Canada, we arranged for barricades to be delivered to numerous sites across the country. This was in addition to the flags, stanchions and numerous red carpets we also supplied.

• When earthquakes struck in Alaska and Yukon this year, our analysts and seismic engineers were there to safeguard Canada Customs and Revenue Agency's personnel and facilities at two border stations — ensuring that the Agency's work could continue with minimal disruption.

• We played a key role in setting up an office for the new Office of Indian Residential Schools Resolution. We helped prepare Treasury Board submissions, drew up agreements with other departments for services and resources, provided assistance to financial officers, found and prepared office space and developed policies and procedures to ensure a successful start-up.

• At times, meetings of international leaders and global organizations in Canada attract protests that may cause financial distress for some businesses. Working with various federal government departments, including Foreign Affairs and International Trade, Finance, and Treasury Board, we created a practical policy to address this and helped departments process claims resulting from international meetings.

• The events of September 11, 2001, were a shocking reminder to North Americans that no country is safe from terrorism. The Government of Canada acted quickly in the wake of the attacks to help ensure the safety and security of Canadians. As part of its anti-terrorism strategy, we worked on plans to purchase sufficient doses of smallpox vaccine on behalf of Health Canada to protect Canadians in the unlikely event of a bio-terrorism attack.

Did You Know? Our forensic accounting experts are assisting Canada's Competition Bureau in its fight against telemarketing and mail fraud. Establishing a link between the perpetrators and their sources of acquisition or the proceeds of their crime is the focus of the accounting experts' painstaking investigative work.

• We worked closely with Human Resources Development Canada (HRDC) to help alleviate the plight of homeless people in Canada through the National Homelessness Initiative. Not only did we evaluate project proposals that address homelessness, in Newfoundland and Labrador, we transferred to HRDC, seven homes in the St. John's area that were considered surplus federal property — the first transfer of its kind approved by Treasury Board.



We organized a Volunteer Day as part of Environment Week to support the project to rehabilitate the Rouge River Marshes in Toronto. One of the largest and most diverse coastal wetlands in southern Ontario and home to hundreds of plant and animal species, this natural environment has experienced great pressure, a result of poor land management practices and a growing human population. Our volunteer efforts helped improve water quality, enhance wildlife habitat and restore the beauty of the area.

Sometimes we get a chance to save lives.

Our operators of the Burlington Lift Bridge over the Burlington Canal at the junction of Lake Ontario and Hamilton Harbour in Ontario were instrumental in rescuing a man who had fallen into the lake. Following an urgent call from a ship reporting an overturned kayak in the water and unable to immediately contact marine police, our bridge operators searched the area with binoculars. They spotted a man clinging to the side of a kayak, despite the high waves, and they immediately called a nearby ship's captain and asked for help. With the aid of a second boat nearby, the man was pulled from the water. In the meantime, the bridge operators called an ambulance to provide medical assistance once the man was safely ashore.

And while we work for the future of Canada, we also remember and honour our heritage and our past.

• With Veteran's Affairs Canada, we began a five-year $30-million project to rehabilitate Canada's 13 First World War battlefield memorials in Europe.

• We participated in an international mission with UNESCO and the International Council on Monuments and Sites and shared our expertise in heritage conservation planning on the project to restore the Kizhi Pogost World Heritage Site in Russia.

Did You Know? Every year, we produce cheque payments for more than 334,000 pensioners and 265,000 public servants, as well as ensure the accurate collection and remittance of taxes and contributions of Canadians

ACHIEVEMENTS 2002

LEADERSHIP... INTEGRITY... COLLABORATION

How to Contact Us

For more information about us or to obtain additional copies of this report, contact Public Works and Government Services Canada, Communications Branch, by e-mail at questions@pwgsc.gc.ca or by telephone at (613) 956-5385.

Please visit our Web site at pwgsc.gc.ca



RÉALISATIONS 2002

LEADERSHIP... INTÉGRITÉ... COLLABORATION

Pour communiquer avec nous

Pour en savoir davantage à propos de TPSGC ou pour demander des exemplaires supplémentaires de ce rapport, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada par courriel à l'adresse suivante : questions@tpsgc.gc.ca ou par téléphone en composant le (613) 956-5385.

Venez visiter notre site Web à : tpsgc.gc.ca



• Nous avons travaillé en étroite collaboration avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour porter secours aux sans-abri au Canada dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri. Non seulement nous avons évalué des propositions portant sur des projets destinés aux sans-abri à Terre-Neuve et au Labrador, mais aussi nous avons cédé à DRHC sept maisons dans la région de St. John's, qui étaient considérées comme excédentaires pour le gouvernement fédéral; il s'agissait de la première opération de cession du genre approuvée par le Conseil du Trésor.



Dans le cadre de la Semaine de l'environnement, nous avons organisé une Journée internationale des bénévoles, pour appuyer le projet de réaménagement des marais de la rivière Rouge, à Toronto. Cet environnement naturel représente l'une des terres marécageuses les plus vastes et les plus diversifiées du littoral du sud de l'Ontario. On y trouve des centaines d'espèces végétales et animales, mais il a subi de lourds dégâts, en raison de mauvaises pratiques de gestion du territoire et de l'accroissement de la population humaine. Notre bénévolat a permis d'améliorer la qualité de l'eau et l'habitat faunique, en plus de redonner au paysage sa beauté naturelle.

Parfois, nous avons l'occasion de sauver des vies.

Les employés de TPSGC qui assurent le fonctionnement du pont levant Burlington, sur le canal de Burlington, à la jonction du lac Ontario et du port de Hamilton, en Ontario, ont permis de secourir un homme qui était tombé dans le lac. Après un appel urgent d'un bateau qui avait signalé la présence d'un kayak retourné dans les eaux et qui ne pouvait pas contacter immédiatement la police de la navigation, ces employés ont balayé la zone avec des lunettes d'approche. Ils ont repéré un homme qui s'accrochait à ce kayak, malgré les fortes vagues, et ont aussitôt appelé le capitaine d'un navire tout proche pour lui demander de l'aide. On s'est servi d'une deuxième embarcation toute proche pour sortir cet homme de l'eau. Entre-temps, le personnel affecté au fonctionnement de ce pont a appelé une ambulance pour assurer les secours médicaux lorsque l'homme a été ramené sur le rivage.

Pendant que nous travaillons pour l'avenir du Canada, nous sommes fidèles à notre patrimoine et à notre passé.

• Avec Anciens Combattants Canada, nous avons lancé un projet quinquennal de 30 millions de dollars pour réaménager les 13 monuments commémoratifs du Canada sur les champs de bataille de la Première Guerre mondiale en Europe.

• Nous avons participé à une mission internationale avec l'UNESCO et le Conseil international des monuments et des sites et avons mis à profit notre expertise dans le domaine de la planification de la conservation du patrimoine, en participant au projet de restauration du « pogost » de Kizhi, un site du patrimoine mondial situé en Russie.

Le saviez-vous? Chaque année, nous produisons des chèques pour plus de 334 000 pensionnés et 265 000 fonctionnaires, en plus de veiller à l'exactitude dans la perception et le versement des impôts et des contributions des Canadiens et des Canadiennes.

Des gens au service des gens

Chaque jour, partout au Canada, nous aidons les employés de plus de 140 ministères et organismes fédéraux à fournir des services à la population canadienne. Nous sommes des gens au service des gens, où qu'ils se trouvent au pays.

• Nous avons fourni un centre d'appels de pointe dans le cadre de la campagne Hay West, qui s'est déroulée pendant la période estivale, pour venir en aide aux agriculteurs frappés par la sécheresse dans l'Ouest canadien. En plus de sa ligne téléphonique sans frais 1-888-Hay-West et de sa base de données conviviale qui a servi à faire le suivi des appels, des demandes de renseignements et des dons de foin et d'argent, ce centre d'appels a mis à la disposition des bénévoles un site Internet, des adresses de courriel et un lecteur partagé, ce qui a permis de réunir plus facilement les dons versés par des Canadiens et des Canadiennes généreux.



Pour aider la Gendarmerie royale du Canada à atténuer les préoccupations en matière de sécurité et, surtout, pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de voir la Reine Elizabeth II pendant sa visite au Canada dans le cadre de son jubilé royal, nous avons pris des dispositions pour faire livrer des barricades à de nombreux endroits différents au pays. Nous avons également fourni des drapeaux, des panneaux amovibles et de nombreux tapis rouges.

• Lorsque des séismes ont secoué l'Alaska et le Yukon cette année, nos analystes et nos ingénieurs sismiques se sont rendus sur les lieux pour protéger le personnel et les installations de l'Agence des douanes et du revenu du Canada dans deux postes frontaliers, en veillant à ce que les travaux de l'Agence puissent se poursuivre avec un minimum d'interruptions.

• Nous avons joué un rôle prépondérant dans la mise sur pied d'un siège pour le nouveau Bureau du Canada sur le règlement des questions des pensionnats autochtones. Nous avons collaboré à la préparation des présentations au Conseil du Trésor, établi des ententes avec d'autres ministères pour des services et des ressources, apporté de l'aide aux agents financiers, trouvé et préparé des bureaux et élaboré des politiques et des procédures pour assurer le succès du lancement de ce nouvel organisme.

• Parfois, les réunions des dirigeants internationaux et des organismes mondiaux qui se tiennent au Canada provoquent des manifestations pouvant causer de graves problèmes financiers à certaines entreprises. En collaboration avec différents ministères fédéraux, dont le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le ministère des Finances et le Conseil du Trésor, nous avons établi une politique pratique pour corriger ce problème et avons aidé des ministères à traiter les demandes d'indemnisation découlant des réunions internationales.

• Le 11 septembre 2001, les Nord-Américains ont pu se rendre compte qu'aucune nation n'est à l'abri du terrorisme. À la suite des attaques, le gouvernement du Canada a rapidement pris des mesures pour assurer la sécurité et la protection de ses citoyens. Dans le cadre de la stratégie de lutte contre le terrorisme, nous avons planifié l'achat d'une quantité suffisante de doses du vaccin contre la variole, pour Santé Canada, afin de protéger les Canadiens contre une attaque bioterroriste, ce qui risque peu de se produire.

Le saviez-vous? Nos experts en juricomptabilité aident le Bureau de la concurrence du Canada dans la lutte qu'il mène contre le télémarketing trompeur et la fraude postale. Leur pénible travail d'enquête consiste essentiellement à établir un lien entre les auteurs de ces crimes et l'origine de leur clientèle ou les produits de leurs activités criminelles

• Nous avons également exprimé notre compréhension du savoir traditionnel, et nous en avons tenu compte dans nos évaluations environnementales et dans la planification et la gestion des projets. Le gouvernement fédéral s'est ainsi acquitté de ses obligations en vertu de l'article 35 de la Loi constitutionnelle, qui l'oblige à consulter les Premières Nations sur les questions environnementales. À l'heure actuelle, nous élaborons une politique nationale sur le savoir traditionnel.

Un allié des jeunes

Nous savons depuis longtemps que les étudiants et les jeunes sont une source de talents et de vitalité que nous devons respecter et protéger. Nous tâchons de susciter, chez les jeunes Canadiens et Canadiennes, de l'enthousiasme à propos des perspectives de croissance, du sentiment du devoir accompli et des valeurs qui accompagnent le travail dans la fonction publique.

• Pour respecter cet engagement essentiel, nous avons nommé un champion des étudiants, qui assurera un lien direct avec eux et qui servira de mentor et de guide aux étudiants et aux nouveaux diplômés qui entrent au service de notre ministère.

• Nous avons continué d'appuyer les campagnes de recrutement postsecondaire du gouvernement fédéral et, comme nous le faisons chaque année, nous avons embauché plus de 1 000 étudiants, qui ont pu acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour servir les Canadiens et les Canadiennes dans les années à venir.

Le saviez-vous Nous avons refait les Pages bleues des annuaires téléphoniques, de façon que l'information sur les programmes et les services du gouvernement soit plus facile à repérer. Les nouvelles pages bleues sont reproduites dans 145 répertoires qui paraissent dans 22 millions d'annuaires téléphoniques partout au Canada.



Pour la première fois dans les annales de leur collectivité crie éloignée, les étudiants du niveau secondaire de la Première Nation de Fort Albany, en Ontario, peuvent faire leurs études secondaires dans leur collectivité, au nouveau Fort Albany First Nation Education Complex. Avec Affaires indiennes et du Nord Canada et la Première Nation de Fort Albany, nous avons collaboré à la construction de ce complexe, en procédant à l'examen technique spécialisé du projet, des calendriers de paiement et du contrôle de la qualité opérationnelle.

• Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse du Canada, nous avons offert des stages à 205 étudiants dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant, à 241 étudiants dans le cadre des programmes coopératifs et à des dizaines de jeunes gens dans le cadre du Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral.

• En collaboration avec Affaires indiennes et du Nord Canada, Développement économique Canada, Industrie Canada, les conseils des bandes autochtones et inuites et des organismes du gouvernement du Québec, nous avons permis à trois collectivités inuites de la région du Nunavik, au Québec, d'avoir accès à Internet.

• Nous avons aussi lancé un projet visant à permettre aux Cris et à d'autres résidents de la région de la baie James d'avoir accès au Web; ce projet prévoit un plan de déploiement d'un réseau à large bande pour connecter toute la région.

• Nous avons poursuivi nos travaux avec l'administration régionale de Katimavik au Québec et d'autres partenaires afin de brancher 11 autres collectivités. Le réseau à large bande et les liens de transmission par satellite que nous offrons apportent différents avantages, dont l'accès à Internet pour l'administration locale, les écoles et les foyers, ainsi qu'un café Internet communautaire.

• En collaboration avec le Conseil en éducation des Premières Nations, organisme à but non lucratif de Wendake, au Québec, nous avons lancé un projet de quatre ans visant à mettre sur pied l'infrastructure de télécommunications qui permettra aux étudiants autochtones d'atteindre leurs objectifs pédagogiques en suivant des cours en direct.

Nous avons appuyé la création d'entreprises autochtones en assumant la responsabilité, par l'entremise de Contrats Canada, du Répertoire des entreprises autochtones du gouvernement du Canada.

• Dorénavant, les acheteurs du gouvernement fédéral peuvent facilement trouver des fournisseurs autochtones en accédant au système Données d'inscription des fournisseurs.

Le saviez-vous? Aujourd'hui, 61 000 entreprises intéressées à vendre leurs produits et services au gouvernement sont inscrites dans le répertoire du service en direct Données d'inscription des fournisseurs. Jusqu'à 500 nouveaux fournisseurs s'inscrivent chaque semaine.



Pour faciliter leur accession à l'autonomie gouvernementale, nous avons aidé les Premières Nations à échanger des idées sur la façon d'améliorer la gestion des travaux publics dans leurs collectivités et, avec Affaires indiennes et du Nord Canada, nous avons publié une série de documents sous le titre « La saine gestion des travaux publics dans les collectivités des Premières Nations : anecdotes de réussite — Expériences de six collectivités des Premières Nations ».

• Pour Affaires indiennes et du Nord Canada et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, nous avons achevé la conception et la construction du C.S. Lord Northern Geosciences Centre (centre des sciences de la terre C.S.-Lord), à Yellowknife; l'immeuble abrite les locaux des services géologiques de ces deux organismes. Nous avons administré l'appel d'offres de ce projet dans le cadre de notre Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, afin d'encourager ces dernières à soumissionner des travaux qui seront réalisés pour le compte du gouvernement du Canada.

Resserrer les liens au sein de notre société diversifiée

L'avenir du Canada dépend de sa capacité à resserrer les liens entre des peuples très différents et à bâtir une société pacifique, qui ne menace ni l'identité, ni le patrimoine culturel des gens qui la composent. Le bilinguisme est au cœur même de notre vision de la diversité. Il s'agit d'un trait caractéristique de la société canadienne depuis la création de ce pays.

Nous tenons à protéger cet aspect unique du Canada et à mettre en valeur le rôle que jouent les langues officielles de notre pays dans notre identité canadienne collective. L'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* nous oblige à accroître la vitalité des minorités francophones et anglophones du Canada et à inciter la société canadienne à reconnaître et à utiliser pleinement le français et l'anglais.

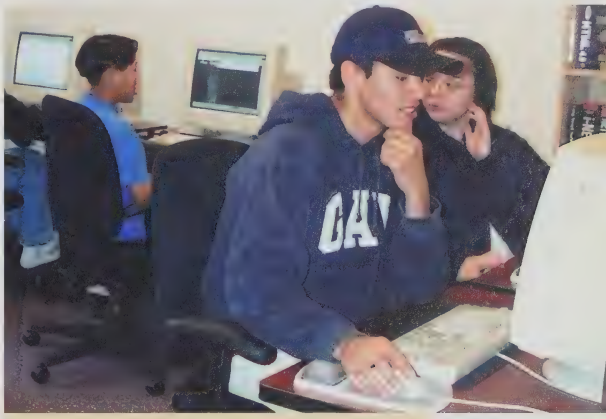
• En collaboration avec Industrie Canada, nous avons donné des ordinateurs et des locaux à bureaux excédentaires à des associations issues de communautés de langue officielle en situation minoritaire.

• Nous avons poursuivi les travaux amorcés il y a quelques années afin d'encourager la formation et le perfectionnement des nouveaux traducteurs, pour répondre aux besoins du gouvernement et du secteur de la traduction au Canada, grâce à des partenariats avec les universités, en plus d'offrir des perspectives de perfectionnement professionnel à nos employés.

À l'appui des peuples autochtones

Les peuples autochtones ont façonné le patrimoine de notre pays et continuent d'être une richesse pour le Canada. La promotion des Premières Nations du Canada, qui constitue un objectif prépondérant du gouvernement, nous amène à réaliser des travaux dans l'ensemble du pays. Nous contribuons à améliorer la situation des Premières Nations en leur offrant des perspectives de prospérité et en favorisant leur développement économique.

• Rien que dans la région de l'Atlantique, nous avons attribué des contrats évalués à plus d'un demi-million de dollars à des entreprises autochtones, dans le cadre de notre engagement à resserrer les liens du gouvernement avec les collectivités autochtones.



Nous n'avons négligé aucun effort pour permettre aux collectivités autochtones d'avoir accès à Internet; cette année, nous avons réalisé différents projets pour respecter cette priorité essentielle du gouvernement. Par l'entremise de clients comme Industrie Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada et d'autres, nous avons fournis des services satellites aux Premières Nations et à des groupes autochtones d'un peu partout au Canada.



Avec la Garde côtière canadienne et Pêches et Océans Canada, nous avons construit le phare Sandheads, près de Vancouver, afin de remplacer un vieux phare construit il y a 50 ans.

- Il arrivait parfois, lorsque la cale sèche d'Esquimalt, à Vancouver, était exploitée, que des poissons ou des phoques y restaient prisonniers. Avec Pêches et Océans Canada, nous avons réglé ce problème chronique en mettant au point un rideau de bulles à l'entrée de la cale; il s'agit en fait d'un rideau d'air de la largeur de la cale, créé par une canalisation dont les trous sont espacés également. Lorsque l'air est pulsé dans les trous, le « mur » de bulles éloigne les animaux, ce qui permet d'assurer le bon fonctionnement de la cale.

Le saviez-vous? Nous avons organisé partout au Canada, pour les fournisseurs intéressés de biens et de services, de nombreux séminaires sur l'art de faire affaire avec le gouvernement fédéral. Nous avons également présenté des séances spéciales à un groupe de gens d'affaires afro-canadien, à la Chambre de commerce de la Croatie et aux fournisseurs éventuels des manèges militaires du ministère de la Défense nationale à Sault Ste. Marie.

Le saviez-vous? Notre banque de données linguistiques et terminologiques, TERMIUM®, comprend plus de trois millions de termes français et anglais et plus de 100 000 termes espagnols. En 2002, nous l'avons offerte gratuitement à environ 400 entités représentant des communautés de langue officielle en situation minoritaire.



Nous avons réalisé pour nos clients, dont Affaires indiennes et du Nord Canada, Ressources naturelles Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, la Commission de la fonction publique, le ministère de la Justice et Parcs Canada, un projet de 550 000 $ pour l'installation de câbles en cuivre et de câbles à fibres optiques pour les communications vocales et la transmission de données dans l'immeuble fédéral Elijah-Smith, à Whitehorse, au Yukon. Cet immeuble, qui abrite les locaux de 13 ministères fédéraux, constitue la plaque tournante des services du gouvernement dans la région.

…Dans l'Ouest du Canada

• Nous avons bâti deux nouveaux détachements de la Gendarmerie royale du Canada au Manitoba, soit un à Selkirk et l'autre dans une réserve éloignée, à Cross Lake. Nos experts en architecture et en génie ont conçu ces deux détachements.



Nous avons géré la construction du nouveau pont Coal River, à 300 kilomètres au nord de Fort Nelson, en Colombie-Britannique; il s'agit de l'un des ponts les plus importants jamais construits dans le nord du pays. Nous avons bâti de nouvelles voies d'approche, démoli l'ancien pont et veillé à une saine régie de l'environnement en éliminant les rebuts de matériaux.

• Nous avons réalisé un projet d'expansion de locaux à bureaux pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada au quatrième étage de l'édifice Canada Place, à Edmonton. Ce projet de 750 000 $ pour l'aménagement de locaux à bureaux ouverts et d'installations de conférence et de formation a été réalisé en moins de quatre mois.

• Nous avons commencé à rénover l'édifice Harry Hays à Calgary. La conception de ce centre de conférences revitalisé est tout à fait innovatrice. Le centre comprend désormais des locaux de réunion centralisés; des salles spéciales peuvent accueillir des groupes importants pour des présentations d'envergure, et Citoyenneté et Immigration Canada y tient les cérémonies hebdomadaires d'assermentation des nouveaux citoyens.

• Nous avons achevé la rénovation et la modernisation des bureaux du ministère des Anciens Combattants à Winnipeg dans le respect du calendrier et en dépensant moins que prévu. Les employés ont pu continuer de travailler pendant la construction. Nous avons réalisé d'autres économies pour les contribuables canadiens, dont près de trois millions de dollars grâce à la réduction des loyers que nous avons négociée pour ces bureaux.

…Dans la région du Pacifique et dans le Grand Nord canadien



Nous avons donné des conseils techniques spécialisés dans le cadre du projet de 1,7 million de dollars réalisé par Affaires indiennes et du Nord Canada pour améliorer le canal de Squakum Creek, en Colombie-Britannique. La roche qui s'était accumulée dans ce canal a été enlevée, et le canal a été détourné pour l'éloigner de la collectivité voisine des Premières Nations quand il se produit des pluies abondantes; ainsi, le saumon qui fraye a pu remonter le ruisseau pour la première fois depuis des décennies.

• Afin d'aider Pêches et Océans Canada à réaliser ses objectifs stratégiques, nous mettons actuellement en œuvre une stratégie conjointe pour regrouper les biens immobiliers du Ministère dans la zone métropolitaine de Halifax; cette stratégie consiste à regrouper les installations et à mettre au point un programme pour développer les centres du Service des pêches dans la région.

...Au Québec et en Ontario

Nous avons achevé un projet quinquennal complexe sur le plan environnemental pour le réaménagement et la revitalisation, au prix de 83 millions de dollars, du canal de Lachine, sur les berges sud de l'île de Montréal; ce grand projet est donc devenu une réalité. En collaboration avec Parcs Canada, Développement économique Canada (l'agence de développement économique du Canada pour le Québec) et les municipalités en bordure du fleuve, nous avons transformé cette voie d'eau commerciale historique du XIX^{e} siècle et ses environs en un havre de loisirs pour la collectivité.

• Nous avons reconstruit trois écluses, restauré les murs de soutènement en pierre, modifié et surélevé les ponts et les chaussées installés sur le canal au cours des 35 dernières années, et creusé et décontaminé la partie inférieure, qui était remplie de différents rebuts accumulés à la suite des vastes travaux réalisés dans les années 1970. Nous avons également construit des zones de repos et des sentiers de randonnée pour les cyclistes, en plus de réaménager certains vestiges archéologiques de la grande histoire industrielle du XIXe siècle de Montréal.

• En collaboration avec Agriculture et Agroalimentaire Canada et Développement économique Canada, nous avons achevé la construction d'une annexe du Centre de recherche et de développement sur les aliments à Saint-Hyacinthe, au Québec, en respectant le calendrier et le budget. Ce projet de 6,4 millions de dollars a permis de construire quatre nouveaux laboratoires et des locaux qui serviront un jour à l'aménagement de quatre laboratoires supplémentaires, des bureaux et des entrepôts.

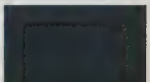
• En collaboration avec Communication Canada, Patrimoine canadien et la Toronto Harbour Commission (commission du havre de Toronto), nous avons aménagé un siège permanent pour Canada Place à Queen's Quay, à Toronto; il s'agit d'une attraction touristique populaire, d'une zone récréative et d'une source complète d'information sur les services du gouvernement fédéral.

• Pour Ressources naturelles Canada, nous avons veillé à ce que les travaux de rénovation du hall d'entrée réunissant deux établissements de ce ministère fédéral à Ottawa soient réalisés dans le respect des délais et des budgets. Ce hall d'entrée, appelé « Galerie de l'excellence Alice-Wilson », a été rénové en moins d'un an.

• Avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, nous avons ouvert une nouvelle piste d'atterrissage à l'Aéroport international Lester-B.-Pearson, dans cette ville. Nous avons participé à sa conception préliminaire et avons apporté notre soutien professionnel et technique pendant son aménagement et sa construction.

• En collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, nous avons fourni des locaux à bureaux supplémentaires absolument nécessaires, dans la foulée de la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, en réaménageant 1 600 mètres carrés dans l'un des immeubles de ce ministère fédéral à Montréal. Ce projet a été réalisé dans le respect du budget et sur une courte période, soit en cinq mois seulement.

• En collaboration avec l'Office national du film (ONF) et des partenaires dans le secteur privé, nous avons achevé le nouveau Centre Médiathèque de Toronto, qui constitue une vitrine des technologies médiatiques. Ce projet de construction et de location à bail de 1,8 million de dollars permet de présenter les réalisations de l'ONF et des cinéastes canadiens; le nouveau centre comprend également des salles de conférence et de réception, une salle de cinéma et les bureaux de l'ONF.



Nous travaillons également, aux quatre coins du pays, dans les collectivités où nous bâtissons notre avenir ensemble. Nous y aidons les Canadiens et les Canadiennes à améliorer leur qualité de vie en respectant les priorités locales et en faisant rejaillir, sur ces collectivités, les meilleures retombées qui soient.

...Dans la région de l'Atlantique

• Nous avons inauguré, à Charlottetown, dans l'Île-du-Prince-Édouard, notre nouvel immeuble à bureaux de pointe. Conçu pour promouvoir un environnement de travail productif, l'édifice Cambridge se caractérise par un paysagement ouvert, des zones de travail en équipe, des zones spéciales pour les visiteurs et des locaux de travail fermés.

• Avec le ministère des Anciens Combattants, nous avons attribué le plus important contrat dans les annales pour le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé, dans la région de l'Atlantique, afin de permettre le versement des indemnités de soins de santé aux membres du personnel de la Gendarmerie royale du Canada, aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants canadiens. Grâce à ce projet de 100 millions de dollars, le ministère des Anciens Combattants pourra offrir des services continus aux demandeurs d'indemnités, et le gouvernement fédéral pourra réaliser des économies de plus de 20 millions de dollars sur les infrastructures. Nous avons également réussi à négocier des économies supplémentaires de deux millions de dollars sur l'ensemble de la durée de ce projet.



Pour Pêches et Océans Canada, nous avons conçu et géré la construction d'un nouveau brise-lames à Ochre Pit Cove, à Terre-Neuve; nous avons réalisé ce projet en dépensant moins que prévu et en devançant le calendrier de deux mois.

• Pour Environnement Canada, nous avons achevé le réaménagement de deux remorques de 53 pieds en laboratoires mobiles pour améliorer les essais sur la qualité de l'eau dans les régions éloignées. Ce réaménagement a donné lieu à des travaux d'architecture, d'électricité et de mécanique, ainsi qu'à l'installation d'armoires et de comptoirs en acier.

• Avec la Garde côtière canadienne, nous avons établi le calendrier de construction pour la réparation de la jetée à l'Institut océanographique de Bedford, à Dartmouth, pour la première fois en 40 ans, sans fermer l'accès de la jetée aux navires. De nouvelles surfaces de béton et de nouveaux systèmes d'aqueduc et d'électricité plus puissants ont été construits afin que la jetée soit mieux adaptée à la circulation dans le port de Halifax.



Avec Parcs Canada, nous avons commencé à construire un nouveau centre d'interprétation sur le lieu historique national de Grand-Pré, en Nouvelle-Écosse, site très important pour la collectivité acadienne du Canada.

• En étroite collaboration avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada, nous avons achevé d'importants travaux de rénovation dans l'édifice Ralston, administration centrale de l'Agence en Nouvelle-Écosse, au centre-ville de Halifax; nous avons respecté le calendrier et économisé près d'un million de dollars sur le budget prévu. L'édifice est maintenant muni de locaux de travail durables et souples, dont l'aménagement intérieur présente des caractéristiques exceptionnelles.



Nous avons entrepris un projet complexe de 52 millions de dollars pour la rénovation de la Bibliothèque du Parlement et avons trouvé des locaux à bureaux provisoires pour les employés de la bibliothèque et ses collections pour les trois années nécessaires à la réalisation des travaux de rénovation.

Cette année, nous avons de nouveau remporté des prix prestigieux attribués dans les milieux qui s'intéressent à la conception, à l'architecture et à l'immobilier commercial :

- L'éclairage aux couleurs étincelantes qui illumine le sous-tablier du Pont Alexandra, sur la rivière des Outaouais entre Ottawa et Gatineau au Québec — notre projet d'éclairage de pointe — a mérité une mention de l'Association des architectes paysagistes du Canada. Ce projet est le fruit d'une collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les villes de Hull et d'Ottawa et les Jeux de la Francophonie.

- Nos compétences dans les activités immobilières commerciales que nous exerçons en collaboration avec Brookfield Lepage Johnson Controls nous ont valu un prix de la Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA), pour l'excellence dont nous faisons preuve dans la gestion des immeubles à bureaux. À Halifax, l'édifice Public Dominion, qui abrite les bureaux de notre administration centrale régionale de l'Atlantique, a mérité le prestigieux prix TOBY (The Office Building of the Year) dans la catégorie des édifices gouvernementaux.

- Deux autres de nos immeubles ont remporté les grands honneurs à l'occasion de la cérémonie de remise des prix de la BOMA Ottawa : le Centre Standard Life, au 275, rue Slater à Ottawa, a mérité un prix TOBY dans la catégorie des édifices du gouvernement. Un autre prix TOBY (dans la catégorie des immeubles de moins de 100 000 pieds carrés) a été attribué au Laboratoire Standard dans le pré Tunney, à Ottawa.

- Nous avons aussi remporté, conjointement avec Brookfield Lepage Johnson Controls, le Prix de la Terre de la BOMA Canada, qui souligne l'excellence dans la préservation des ressources et dans la gestion des immeubles commerciaux écologiques pour le Centre de technologie d'Ottawa.

À l'oeuvre dans tout le pays

Un Canada à édifier — des collectivités plus solides

À titre de plus important prestataire de services immobiliers au pays, notre ministère est responsable d'un important répertoire d'immeubles fédéraux à bureaux, soit plus de 2 500 partout au Canada. En outre, nous nous occupons de la construction et de l'entretien des immeubles, des autoroutes, des ponts, des quais et des aéroports fédéraux et veillons à leur sécurité. Ce faisant, nous nous assurons également de tenir compte de la volonté des Canadiens de préserver le patrimoine, de protéger l'environnement et de prévoir des moyens d'accès pour les personnes handicapées.



Dans l'ensemble, nous gérons un parc immobilier de plus de 7,4 milliards de dollars, nous négocions et administrons quelque 1 500 baux représentant plus de 550 millions de dollars par an et nous fournissons des locaux à bureaux et d'autres installations à plus de 187 000 fonctionnaires dans 2 000 établissements partout au Canada; ces locaux et ces installations constituent les milieux de travail essentiels et productifs qui permettent au gouvernement d'exercer ses activités avec efficience, pour mieux servir les Canadiens.

Voici certains exemples des travaux de construction et de gestion immobilière que nous réalisons.

- **Dans le cadre de l'un des plus importants accords de transfert d'administration dans les annales, nous avons pris en charge la gestion de dix propriétés de la Gendarmerie royale du Canada partout au pays, y compris sa Direction générale à Ottawa.**

- **Nous avons pris la responsabilité de gérer le réaménagement de l'Édifice commémoratif Victoria; cet édifice historique d'Ottawa est le siège du Musée canadien de la nature depuis 1912. Construit il y a longtemps, cet immeuble distinctif est devenu un monument national et un point de repère à Ottawa. Ce projet s'inscrit dans un plan de six ans visant à moderniser l'édifice actuel, à construire de nouvelles galeries et à aménager des expositions itinérantes.**



• Nous avons continué d'élaborer l'ICP interne du gouvernement, pour le commerce électronique et la prestation des services électroniques, et nous avons jusqu'à présent délivré plus de 15 000 certificats ICP à plus de 65 ministères et organismes, qui peuvent ainsi exécuter des opérations en toute sécurité sur Internet.

Livrer la marchandise

En permettant aux Canadiens et aux Canadiennes de se brancher sur leur gouvernement, nous aidons aussi nos clients à découvrir des façons plus rapides et plus économiques de réaliser leurs activités; par le fait même, nous contribuons à leur réussite.

• Nous avons continué de mettre en œuvre, pour les clients, une méthode d'achat rapide et rationalisée, portant sur un large éventail de services, pour les initiatives du GeD. Ainsi, nous avons mis sur pied des arrangements en matière d'approvisionnement pour donner aux ministères clients un accès rapide à des personnes-ressources compétentes et à des solutions sur mesure. Il s'agit là d'une méthode plus rationnelle pour faire des achats, qui se traduit, chez nos clients, par une économie de temps et d'argent.

• Nous avons fourni les services technologiques et gestionnels qui permettent d'exploiter le site Web du gouvernement du Canada; les Canadiens et les Canadiennes ont accès au *Site du Canada* de n'importe où, à toute heure du jour ou de la nuit et à tout moment de l'année. Nous sommes fiers de la fiabilité exceptionnelle de ce site qui, malgré sa complexité et son envergure, subit très peu de pannes.

• Nous avons créé des « groupes » en direct, grâce auxquels les Canadiens et les Canadiennes pourront trouver l'information sur certains sujets sous une même rubrique sur le site Web du gouvernement du Canada. Ainsi, nous avons mis sur pied, en collaboration avec Développement des ressources humaines Canada, le Groupe Jeunesse, qui intègre l'information et les services du gouvernement du Canada destinés aux jeunes, et le Groupe des prestations.

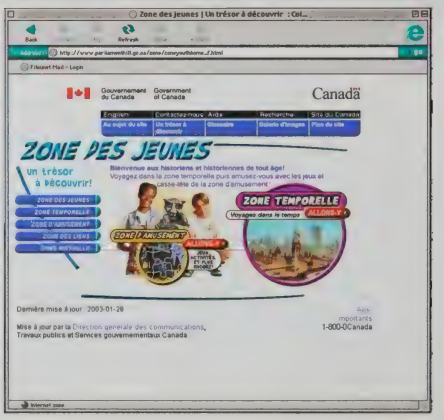
• Avec le ministère de la Justice, nous avons créé le Groupe thématique Justice et la Loi — nouveau portail offert selon le principe du guichet unique et qui regroupe l'information et les services des systèmes de justice du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires.

• Par l'entremise de Contrats Canada, nous assurons la gestion du Groupe « Vendre au Canada », pour le bénéfice des entreprises désireuses de faire affaire avec le gouvernement du Canada.

• Nous avons augmenté les services d'achat en direct que nous offrons aux clients en ajoutant notre application la plus récente et la plus perfectionnée pour commander en direct des véhicules courants, dont des voitures et des camions légers. Les offres à commandes qui ont été établies en régime de concurrence sont dynamiques et permettent de réaliser des économies sans précédent dans ce secteur d'activité; l'an dernier, nous avons acheté près de 4 500 véhicules d'une valeur de 114 millions de dollars.

• Nous avons installé des câbles à fibres optiques de grande puissance pour connecter nos principaux centres de données, ce qui nous permet désormais d'offrir, à différents degrés, des services de reprise des activités après un sinistre pour les applications essentielles à la mission de l'ensemble du gouvernement.

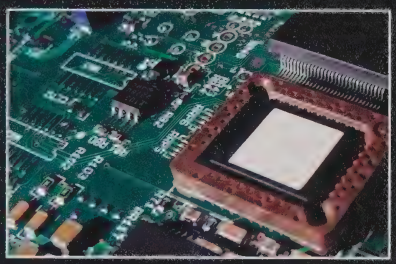
Le saviez-vous? Le site Web de la Colline du Parlement (« Un trésor à découvrir ») s'est enrichi d'un nouvel élément — la zone des jeunes — pour les historiens de tous les âges; cette zone comprend également une zone d'amusement et une zone temporelle.



Gouvernement en direct

Un gouvernement d'avant-garde au service des Canadiens

Dans la nouvelle économie mondiale du savoir, l'information est le bien le plus précieux qui soit; l'Initiative d'amélioration des services du Gouvernement en direct (GeD) lancée par le gouvernement fédéral est une priorité absolue dans la prestation des services et la diffusion de l'information en direct à l'intention des citoyens canadiens.



Cette initiative pourrait transformer le gouvernement pour en faire un réseau multivoies de prestation de différents services, qui s'étendrait à l'ensemble des programmes, des ministères et des administrations, en plus de donner à tous les ordres de gouvernement l'occasion de travailler en collaboration plus étroite afin d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services intégrés selon le principe du guichet unique. Nous sommes des chefs de file sur ce plan, et notre succès permettra aux Canadiens d'emprunter la voie rapide sur l'autoroute de l'information.

L'un des projets les plus importants de cette vaste initiative consiste à bâtir la Voie de communication protégée — élément majeur de l'infrastructure technologique qui permettra aux Canadiens et aux Canadiennes d'avoir accès en direct, de manière fiable et en toute sécurité, aux programmes et aux services fédéraux.

- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Entreprises Bell Canada, nous avons fait progresser la réalisation de cette voie de communication jusqu'aux dernières étapes. À titre d'exemple, nous avons mis sur pied des services de gestion de l'authentification liée à l'Infrastructure à clés publiques (ICP) et établi l'autorité centrale de certification ICP à l'échelle nationale dans le cadre du projet GeD.

- Nous avons continué de gérer l'Initiative commune de l'infrastructure protégée avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, afin d'aménager une infrastructure technologique normalisée pour l'ensemble des ministères et assurer l'interexploitabilité de nos systèmes.

Dans le cadre de l'opération Apollo, qui représente la contribution du Canada à la lutte de la coalition mondiale contre le terrorisme, nous avons dû continuer de consacrer des efforts considérables à l'achat de biens d'équipement et de fournitures pour nos troupes en poste à l'étranger. Répondant aux besoins urgents de nos militaires en service, hommes et femmes, nous avons accéléré, en collaboration avec la Defense Security Cooperation Agency et les services militaires des États-Unis, l'acquisition du matériel et des technologies, ce qui a permis de réduire à une semaine des délais d'approvisionnement de 120 jours.

• Nous avons fourni à nos troupes postées en Afghanistan les vêtements et l'équipement personnel nécessaires pour les régions arides, en nous assurant qu'ils seraient livrés à nos soldats en toute sécurité et dans des délais très courts.



Master Corporal B. Walsh

Des membres du Groupement tactique du 3e Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry (GT 3 PPCLI), parcourent le terrain accidenté de l'Afghanistan durant l'opération Cherokee Sky. Le GT 3 PPCLI se trouve en Afghanistan dans le cadre de l'opération Apollo, la contribution militaire du Canada à la campagne internationale contre le terrorisme.

• En aidant le ministère de la Défense nationale à économiser l'argent des contribuables, nous avons passé en onze jours à peine un marché particulier, qui a consisté à louer de l'équipement au lieu d'en faire l'acquisition. Le prix estimatif pour l'achat de cet équipement était de l'ordre de plusieurs millions de dollars; la location de l'équipement a coûté 373 600 $US, y compris la formation, l'aide dans les pays et la remise en bon état de l'équipement à la fin des travaux.

• À titre de président du Foreign Procurement Group (qui réunit les responsables des approvisionnements et de la liaison dans le domaine de la défense de plus de 25 pays) et en collaboration avec plusieurs groupes de refonte des ventes militaires étrangères (VME), TPSGC a joué un rôle prépondérant dans la réforme des VME et a aidé à améliorer la participation du Canada aux achats dans le domaine de la défense et aux ventes militaires étrangères.

• Nous avons assisté au neuvième Sommet de la Francophonie (auquel participaient les pays qui emploient le français dans différentes cultures et traditions) à Beyrouth, au Liban; à l'assemblée générale du Réseau international francophone d'aménagement linguistique, nous avons aidé les pays de l'Afrique francophone dans le cadre d'un effort international d'informatisation des polices de caractères africaines.

• Nous avons renforcé les pratiques de gestion financière du gouvernement du Gabon, en partageant notre savoir-faire avec certains gestionnaires financiers principaux de ce gouvernement.

• Nous avons contribué à la modernisation des techniques de gestion et de vérification au Bureau du vérificateur général de la République de Colombie.

• Sous l'égide du Fonds canadien de coopération de l'Agence canadienne de développement international, nous avons continué de travailler à la conception et à la réalisation des projets de réforme du secteur public dans toutes les Antilles.

• Pour appuyer et promouvoir nos travaux partout dans le monde, nous avons lancé le Programme de coopération intergouvernementale et internationale, en tenant des réunions avec nos homologues de la General Services Administration des États-Unis et avec les principaux représentants des milieux d'affaires et de l'industrie à Washington (D.C.).

• Dans la foulée de ces réunions, nous avons visité l'Australie et la Grande-Bretagne et avons accueilli au Canada les représentants des gouvernements de la Chine, du Japon, de la Slovaquie, de la Suède, de l'Argentine, de Sainte-Lucie et de l'Afrique du Sud, entre autres.

Chaque année, le Sommet du G8 réunit les dirigeants des plus grands pays industrialisés du monde et de l'Union européenne, qui discutent des enjeux essentiels. En 2002, le Canada a été l'organisateur de ce sommet, au cours duquel les dirigeants des plus grands pays du monde se sont réunis à Kananaskis, en Alberta. Nous y avons joué un rôle crucial, à titre de chef de file du gouvernement du Canada dans la gestion des approvisionnements, des installations et des projets et grâce à nos compétences logistiques et techniques.

• En collaboration avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le ministère de la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada, le Conseil du Trésor, le Bureau du Conseil privé, le gouvernement de l'Alberta et le secteur privé, nous avons organisé l'un des événements les plus importants et les plus complexes jamais tenus au Canada.

• En respectant un calendrier rigoureux de huit mois, nous avons planifié et géré l'ensemble de la logistique de cet événement, notamment en nous occupant des installations, des baux et des activités d'approvisionnement pour répondre à une multitude de besoins. De plus, à cause des difficultés particulières posées par le lieu où ce sommet s'est déroulé, dans la nature sauvage des Rocheuses, nous devions en priorité nous assurer que la présence de milliers de militaires et de visiteurs ne nuirait pas à l'environnement.

« Vous avez donné l'exemple de la manière de concilier la civilité et la sécurité dans le cadre de grands sommets internationaux. Grâce à vous, moi et mes collègues du G8 et du monde avons pu concentrer notre attention sur le travail important que nous avons accompli au nom de l'Afrique. Vous avez fait honneur à Calgary et au Canada. »

Le premier ministre Jean Chrétien



La région de Kananaskis se découpe dans les contreforts et les montagnes des spectaculaires Rocheuses canadiennes du sud-ouest de l'Alberta. Nous avons contribué à en préserver la splendeur naturelle durant le Sommet du G-8, en 2002.

Nous avons continué de tirer profit de l'expérience des autres pays et nous leur avons donné l'occasion de profiter de nos compétences.

• À l'occasion du congrès de l'Association internationale de navigation, à Sydney, en Australie, nous avons fait connaître nos compétences dans les dossiers de conservation des ressources et de protection de l'environnement en ce qui a trait à la navigation à flot. Nous avons fait avancer les travaux de cette association internationale vieille de 100 ans et qui a son siège à Bruxelles, afin de promouvoir la navigation maritime durable.

• En collaboration avec l'Agence canadienne de développement international, nous avons fait profiter le Bureau des marchés publics de la Slovaquie de notre savoir-faire de prestataire mondial de services et de solutions dans le domaine des approvisionnements.

• Nous avons établi des liens entre les villes hôtes des Jeux de l'Arctique 2002, qui se tenaient pour la toute première fois dans deux pays, en organisant une vidéoconférence entre les sites, soit Iqaluit dans le Nunavut et Nuuq dans le Groenland. Nous avons également organisé l'hébergement des représentants du gouvernement fédéral qui ont assisté à ces jeux, en les logeant dans des propriétés de l'État.

Travailler au coeur du marché internationale

Promouvoir le savoir-faire canadien partout dans le monde

Au fil des ans, nous avons mérité le respect de la communauté internationale. Les pays développés et en voie de développement reconnaissent et apprécient nos compétences en gestion et en organisation et notre expérience des opérations.



Dans l'esprit des grands objectifs de la politique nationale et de la politique étrangère du gouvernement du Canada, nous avons continué de faire rayonner notre expérience et nos compétences partout dans le monde, en établissant des priorités pour le transfert des connaissances et le développement de la capacité, qui sont tous deux essentiels à la paix et à la prospérité partout dans le monde.

TPSGC n'est plus exclusivement un centre de solutions au Canada : nos compétences et notre savoir-faire sont reconnus dans le monde entier.

Nous avons contribué à la réalisation de plus d'une centaine d'initiatives menées sur cinq continents, dans plus de 50 pays et avec plus de 20 organismes internationaux, par exemple le Commonwealth Centre for e-Government, l'International Council for IT in Government Administration, l'UNESCO et la Banque mondiale; en outre, nous offrons un large éventail de services communs, notamment dans le domaine des approvisionnements, de la rémunération et à titre de receveur général du Canada, dans la gestion des immeubles et le rendement des installations, dans le Gouvernement en direct et dans l'application des mesures de sécurité dans les immeubles publics.

Pour la deuxième année consécutive, Accenture a reconnu le Canada comme le chef de file mondial dans la prestation des services et la réalisation des programmes gouvernementaux électroniques, ce qui témoigne de la qualité des travaux que nous réalisons en collaboration avec les autres ministères et organismes.



• Nous avons uni nos efforts à ceux de la Ville d'Ottawa et de Ressources naturelles Canada pour ramasser les déchets domestiques dangereux des résidents d'Ottawa, en mettant sur pied un dépôt de collecte mobile.

• Nous avons mis en œuvre des plans d'assainissement et des programmes de surveillance dans les propriétés contaminées de Service correctionnel Canada. Nous avons également élaboré un Plan de gestion des champs de tir pour les sites contaminés par les métaux lourds à cause de l'utilisation d'armes légères.

• Nous avons écologisé nos opérations en traitant électroniquement les paiements et les rentrées de fonds du gouvernement du Canada, ce qui a permis d'éliminer 2,4 millions de kilogrammes de papier sous forme de chèques, d'enveloppes et de bordereaux de dépôt.

• Nous avons converti sur support électronique plus de 1 000 formulaires imprimés, soit près de 70 % de notre répertoire de formulaires. La plupart des autres formulaires, par exemple les enveloppes, ne peuvent pas être convertis.

• En collaboration avec le ministère des Pêches et des Océans, nous avons construit une nouvelle centrale de refroidissement et modernisé la centrale de chauffage à l'Institut océanographique de Bedford, à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, pour les rendre plus écologiques. La nouvelle centrale de refroidissement est dotée d'un toit « écologique », sur lequel pousse de l'herbe des prairies. Dans l'ensemble, ces améliorations permettront de réduire de près d'un million de kilogrammes les rejets de gaz à effet de serre de l'Institut, accroîtront l'efficacité énergétique (en raison du refroidissement l'été et d'une isolation supérieure l'hiver) et prolongeront la durée de la membrane de toiture. Ce toit constitue une première dans les établissements du gouvernement fédéral.

• En collaboration avec des spécialistes d'Affaires indiennes et du Nord Canada, nos experts en environnement ont conçu un plan d'assainissement de deux ans pour dépolluer quatre sites militaires abandonnés dans le Nunavut : Cape Christian, Padloping Island, Radio Island et Bear Island. Ce plan tient compte de certaines difficultés importantes dans la réalisation du projet, dont les intempéries, l'isolement et la nécessité de protéger la faune locale.

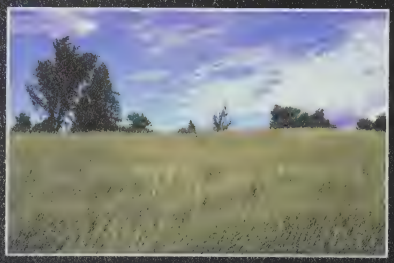
Le saviez-vous? Le receveur général du Canada, une fonction assurée par notre ministère, effectue plus de 130 millions de virements automatiques par année dans les comptes bancaires des Canadiennes et des Canadiens.



Écologisation du gouvernement

Un environnement durable pour les Canadiens

Le développement durable est devenu une politique officielle de l'État au printemps 1995; en 1997, nous avons déposé au Parlement notre stratégie de développement durable.



Cette stratégie, qui a été mise à jour en 2000, fait état de nos engagements et de nos objectifs dans le domaine de l'écologisation de nos activités, comme les achats, l'économie de l'énergie et de l'eau, la réduction des gaz à effet de serre, la gestion des déchets et des parcs automobiles et l'aménagement du territoire. Avec Ressources naturelles Canada et Environnement Canada, nous jouons un rôle de chef de file en permettant au gouvernement de s'acquitter de ses responsabilités dans le cadre de la Convention internationale de Kyoto et en veillant à élaborer et à promouvoir des principes communs dans l'écologisation de nos propres opérations.

- Nous jouons un rôle actif dans l'élaboration d'une politique gouvernementale du Conseil du Trésor sur les achats écologiques qui encourage les ministères à acheter des produits et des services écologiques quand cette démarche est rentable.

- En collaboration avec l'Association canadienne de normalisation, nous avons innové en élaborant une norme de construction fondée sur des polymères renforcés de fibres anticorrosion qui peuvent remplacer l'acier d'armature ou servir de revêtement externe pour fortifier les composants existants, par exemple les colonnes ou les murs de cisaillement.

- En collaboration avec Environnement Canada dans le cadre de son Programme des dons écologiques, nous avons évalué les terrains sensibles écologiquement et que leurs propriétaires prévoient de donner, en contrepartie d'avantages fiscaux, à des organismes compétents, soit généralement des fondations de bienfaisance environnementale ou des agences gouvernementales qui gèrent ces terrains selon les principes de la conservation.

Nous avons également continué d'apporter un concours essentiel, avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau des valeurs et de l'éthique, en jouant un rôle de chef de file dans la mise en œuvre de la nouvelle Politique du gouvernement sur la divulgation interne d'information concernant des actes fautifs au travail.

• Nous avons donné à plusieurs ministères des lignes directrices importantes sur les valeurs et l'éthique, et nous avons été les premiers à élaborer et à mettre en œuvre à grande échelle notre propre politique, ainsi que des graphiques pour le déroulement des enquêtes sur la question.

Nous avons remporté un si grand succès avec nos séminaires destinés à sensibiliser les employés de l'État aux problèmes de fraude et de conflit d'intérêts (en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, du *Code criminel* et des Lignes de conduite relatives aux conflits d'intérêts) que le Conseil du Trésor les a rendu obligatoires pour le Programme de certification en perfectionnement professionnel.

• Nous avons également présenté ces séminaires au secteur privé par l'entremise de l'Institut international de recherche et l'Association of Certified Fraud Examiners.

Le taux de réponse élevé (66 %) que nous avons obtenu dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux nous a permis de continuer d'appuyer nos employés pour qu'ils puissent constamment faire preuve d'excellence dans les services offerts aux clients et au grand public canadien.

Investir dans le perfectionnement des connaissances et des compétences

Une saine gestion publique ouvre la voie au désir d'innover, à la volonté de faire l'essai de méthodes nouvelles et à la soif de rechercher de nouvelles solutions.

• C'est dans cet esprit que nous avons lancé l'Année de l'apprentissage en ligne à TPSGC, afin d'encourager nos employés à prendre connaissance, en direct, des nouvelles possibilités d'apprentissage.

• Nous avons été l'un des participants les plus actifs dans le cadre du Programme de recrutement des agents financiers et des vérificateurs internes du Conseil du Trésor, qui a consisté à cibler et à attirer les meilleurs diplômés partout au Canada.

• En appliquant aujourd'hui les solutions de formation de demain, nous avons mis au point un programme de perfectionnement professionnel complet pour les gestionnaires de projets d'approvisionnement. En faisant appel à des experts et à des comités constitués de représentants du gouvernement et du secteur privé, ce programme, qui s'adresse à de petits groupes fortement interactifs, s'inspire d'achats réels et complexes de systèmes de défense pour former la prochaine génération de spécialistes des approvisionnements.

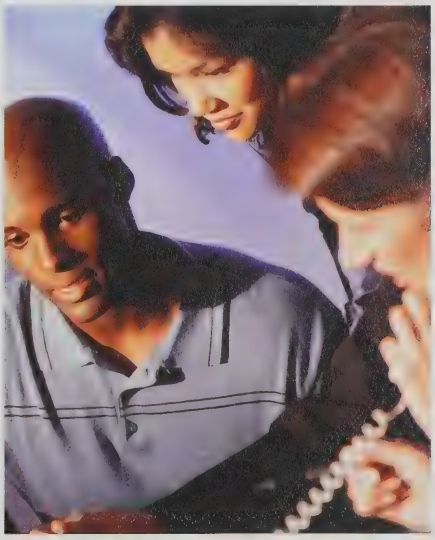
• Nous avons également élaboré un Cadre national de recrutement et de maintien en poste pour résoudre nos difficultés et respecter nos priorités particulières dans le domaine du recrutement.

Respecter notre diversité

Au Canada, il est reconnu que le respect des différences culturelles est indispensable au sentiment d'amour-propre et d'identité de l'individu; nous sommes convaincus qu'une société qui traite tous ses membres sur un pied d'égalité encourage les réalisations, la participation, l'attachement au pays et le sentiment d'appartenance.

• Pour donner suite au rapport publié par le Conseil du Trésor sous le titre *Faire place au changement*, nous avons continué de mettre en œuvre notre propre stratégie pour les minorités visibles, en attribuant aux gestionnaires des pouvoirs de dotation qui leur permettent d'embaucher des membres des minorités visibles et des personnes handicapées.

• En outre, nous avons élaboré un cadre de recrutement et de maintien en poste pour l'équité en matière d'emploi et un programme de perfectionnement des cadres supérieurs pour nous assurer que nos effectifs sont représentatifs de la diversité de l'ensemble de la population canadienne.





À Regina, nous travaillons en collaboration avec le Conseil municipal pour aménager un centre-ville vigoureux et énergique. Nous contribuons également à l'atteinte des priorités du gouvernement en matière de développement durable, grâce à l'acquisition et à la rénovation du Centre Scotia, généralement connu sous le nom de « Galleria ». La Galleria, dont l'achat représente l'un des plus gros investissements jamais réalisés par le gouvernement fédéral à Regina, subira de vastes travaux de réfection et de modernisation au cours des prochaines années, avant de pouvoir accueillir différents ministères et organismes fédéraux.

Un effectif exceptionnel au service des Canadiens

Les fonctionnaires jouent un rôle prépondérant en contribuant à la qualité de vie et à la prospérité des Canadiens et des Canadiennes et en faisant du Canada un endroit où il fait bon vivre. Pour pouvoir offrir à la population canadienne des services de qualité et donner au gouvernement des conseils professionnels judicieux et impartiaux, aujourd'hui et dans les années à venir, nous devons nous en remettre à la compétence de nos employés.

C'est la sagesse collective de nos employés innovateurs, compétents et soucieux de l'éthique qui a permis de mettre au point l'énoncé suivant. Il décrit l'orientation que nous entendons suivre :

- la création d'un milieu de travail qui appuie un effectif diversifié, motivé et spécialisé;
- l'engagement à fournir des services et des solutions de qualité pour satisfaire aux besoins changeants de nos clients;
- la reconnaissance de notre excellence dans le domaine de la prestation de services à l'appui du gouvernement du Canada en vue de la réalisation de programmes qui améliorent la qualité de vie de la population canadienne.

Dans le cadre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne, nous continuons d'inculquer au gouvernement fédéral une mentalité de renouvellement, en visant en priorité à moderniser les pratiques de gestion interne des institutions de l'État.

• Pour appuyer cette initiative du Conseil du Trésor et parce que nous nous engageons à respecter les valeurs et l'éthique du secteur public, nous avons évalué nos propres pratiques de gestion. Les résultats de cette évaluation ont mis en évidence la vigueur de notre programme d'éthique, la qualité de notre fonction de vérification interne et notre solide rôle d'intendant au gouvernement.

Nous avons continué de travailler à l'amélioration de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique, et nous avons apporté une contribution significative aux travaux de groupes comme le Groupe de travail mixte sur la gestion des emplois de durée déterminée dans la fonction publique et différents autres groupes chargés d'améliorer l'accès en direct à l'information et aux services de gestion des ressources humaines au gouvernement.

Nous avons également conservé notre leadership en matière de classification dans la fonction publique fédérale en continuant de contribuer largement à la réforme du système de classification de la fonction publique. En outre, nous avons établi et réalisé un programme de formation sur les normes actuelles de classification du Conseil du Trésor, dans le but d'aider les ministères et organismes fédéraux à mieux comprendre et connaître le domaine, de façon à enrayer la grande pénurie de spécialistes de la classification et à rebâtir cette compétence au sein du gouvernement fédéral.

• En collaboration avec d'autres ministères, nous avons élaboré un guide comportant une série d'interprétations supplémentaires portant sur les normes de classification, afin d'uniformiser davantage les cotes de classification dans l'ensemble des ministères.

• Nous avons réalisé pour le bénéfice des Canadiens des économies atteignant un million de dollars de concert avec le Centre de traitement des demandes de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), à Vegreville, en Alberta, en renouvelant son bail pour dix ans, au lieu de le reconduire pour cinq ans comme par le passé. La stabilité que cela apporte au Centre, qui est depuis longtemps un employeur important à Vegreville, fait rejaillir des avantages sur toute la collectivité et assure à CIC une présence locale permanente.



Copyright: Musée canadien de la nature

À titre de gestionnaires immobiliers du Musée canadien de la nature à Ottawa, nous avons réduit, l'an dernier, le coût annuel de la consommation des services publics de l'immeuble, ce qui représente des économies de plus de 140 000 $ pour les Canadiens et les Canadiennes.

• Dans le cadre de notre Programme d'approvisionnement national en carburant, réalisé pour le compte de 19 ministères et organismes fédéraux, nous lançons des offres à commandes pour répondre à des besoins en carburant de plus de 300 millions de dollars par an. Les carburants visés sont le diesel pour automobile, le mazout, le carburant marin et le carburant aviation. Le site intranet de ce programme comprend de l'information sur l'évolution mensuelle des prix des carburants pour l'année en cours et les années précédentes et sur les modalités des Avis des offres à commandes; ainsi, nos clients sont mis au courant des changements de prix avant qu'ils se produisent et ils achètent à meilleur prix, ce qui est plus avantageux pour l'État.

• Le nouveau service de débit préautorisé que nous avons mis sur pied, au nom de la Banque du Canada, apporte aux Canadiens différents avantages, dont la commodité et des économies sur les coûts. Ainsi, les contribuables canadiens peuvent payer automatiquement leurs obligations d'épargne du Canada à même leur compte de banque; en outre, parce que ce service réduit le nombre de paiements omis ou en retard, la Banque du Canada en profite elle aussi, puisque ses frais d'administration s'en trouvent diminués.

• Avec le ministère de la Défense nationale, nous avons réduit les dépenses de papier, d'affranchissement postal et de traitement, en remplaçant les relevés mensuels par des relevés annuels de dépôt direct pour les 105 000 retraités des Forces canadiennes et plus dont le montant net des prestations ne change pas considérablement.

• En partageant, avec d'autres ministères et organismes fédéraux, les logiciels réutilisables du gouvernement, nous réalisons des économies de l'ordre de cinq millions de dollars par an.

Le saviez-vous? Au cours des cinq dernières années, nos spécialistes du courtage des services de télécommunications ont réalisé des économies de 80,8 millions de dollars pour les contribuables canadiens.

Un partenaire fiable pour tous les ordres de gouvernement

En travaillant en collaboration avec tous les ordres de gouvernement, nous avons continué d'apporter une valeur ajoutée aux services communs, continus et transparents que nous offrons aux autres ministères et organismes. Ces derniers ont ainsi pu concentrer leurs efforts sur les priorités de leurs programmes.

• À Charlottetown, dans l'Île-du-Prince-Édouard, nous avons travaillé en collaboration avec la collectivité, la municipalité et le gouvernement de cette province dans le cadre du lancement de notre plus vaste projet de construction dans la région de l'Atlantique : un nouvel immeuble du gouvernement du Canada pour la capitale de l'Île-du-Prince-Édouard. Nous avons innové dans la conception durable de cet immeuble, qui est doté de caractéristiques comme un mur « vivant » — soit une zone de végétation intérieure luxuriante, qui améliore la qualité de l'air — des systèmes de reprise de l'eau permettant de réutiliser les eaux de pluie et les eaux ménagères, et des fenêtres orientées stratégiquement de façon à capter au maximum la lumière du jour.

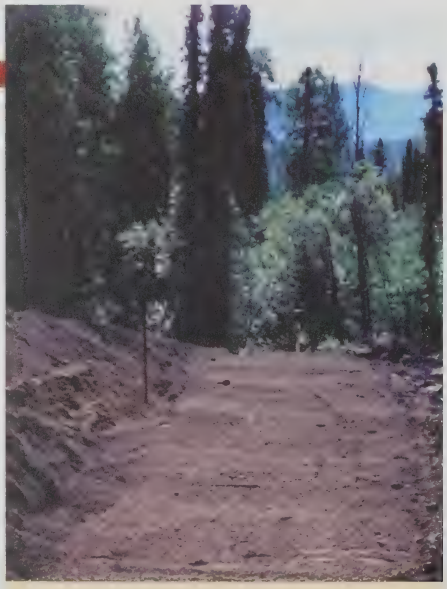
• La nouvelle Administration canadienne de la sûreté du transport aérien oblige les compagnies aériennes, entre autres, à appliquer des procédures de filtrage avant l'embarquement et à vérifier la cote de sécurité de leurs employés. Pendant la mise sur pied de cette administration, nous avons examiné les demandes d'indemnisation relatives à différents contrats; nous avons aussi apporté notre aide pour répondre à des besoins administratifs, donné des conseils sur les politiques et négocié des contrats, ce qui a permis à cette administration de développer sa capacité, tout en réalisant ses programmes dans les délais.

Nos certifications ISO sont un des moyens que nous prenons sans cesse pour répondre, et même pour dépasser les attentes exprimées et pour trouver des façons de mieux servir les clients et la population canadienne. Pour obtenir la certification ISO d'un grand nombre de nos installations et de nos services, nous avons appliqué des normes de qualité qui répondent aux exigences et aux attentes de nos clients. Ainsi, nous apportons une valeur ajoutée grâce à laquelle nos clients peuvent se consacrer aux priorités de leurs programmes.

Cette année, nous avons obtenu la certification ISO 9000 pour :

- notre **Centre national d'appels de service** — Les dizaines de milliers de fonctionnaires qui, dans l'ensemble du pays, recourent à ce centre pour mieux servir les Canadiens et les Canadiennes ont désormais à leur disposition un nouveau système de gestion de la qualité, mis en place pour assurer la fiabilité continue de ce centre;

- notre **Programme de la route de l'Alaska** — Ce programme, centralisé à Fort Nelson, en Colombie-Britannique, a permis d'accroître l'efficience, la productivité et la satisfaction des clients.



La route de l'Alaska part de Dawson Creek, dans le nord-est de la Colombie-Britannique, oblique vers le nord-ouest, traverse le territoire du Yukon et pénètre au coeur de l'Alaska. Bien que cahoteuse par endroits, elle est au Canada en grande partie pavée ou gravelée sur base de goudron.

- le **Système de récupération et de traitement des déchets biologiques** que nous administrons pour le compte de Santé Canada et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, au Centre scientifique canadien de santé humaine et animale, à Winnipeg, illustre bien que la qualité nous tient à cœur, tant pour ce qui est de la gestion que des services.

- notre **Unité chargée de la continuité du fonctionnement des infrastructures** dans le Secteur de la capitale nationale — Cette unité produit les plans intégrés d'intervention en cas d'urgence pour les immeubles fédéraux.

- nos **Directions des bâtiments et du génie civil** – Le système que nous avons instauré pour gérer la qualité de nos services d'architecture et de génie est reconnu non seulement par nos clients mais aussi par des entreprises et des gouvernements dans le monde entier.

Une saine gestion publique et des économies pour les Canadiens et les Canadiennes

Les économies que nous réalisons pour nos clients et pour la population canadienne constituent l'un des indicateurs les plus importants de notre succès. Ce sont là les avantages concrets que nous tirons des efforts consacrés à chercher continuellement des méthodes nouvelles et meilleures pour offrir des services et des solutions novateurs.

- Nous avons permis aux contribuables canadiens d'économiser 50 millions de dollars en négociant, pour le ministère de la Défense nationale, trois contrats avec le Bureau des approvisionnements du ministère de la Défense de l'Allemagne et avec les secteurs privés de ce pays et de la Grande-Bretagne. En vertu de ces contrats, les entrepreneurs ont fourni et intégré, dans deux aéronefs Airbus 310, des systèmes de ravitaillement en vol. Nous avons également réduit de trois ans le calendrier des travaux.

Notre contribution au gouvernement

Des services hors pair

Notre réussite, nous la devons à notre capacité d'offrir des services et des solutions qui répondent aux besoins en évolution de notre clientèle : plus de 140 autres ministères et organismes fédéraux et le grand public canadien.



Nous avons à cœur de perfectionner et d'améliorer ces services de façon à continuer d'offrir un rapport qualité-prix supérieur. Nous tenons aussi à rester fidèles aux valeurs de notre organisation : la circonspection, l'équité, la probité, l'intégrité et la transparence, et ce, dans l'intérêt des Canadiens et des Canadiennes.

Cette année, nous avons accentué nos efforts et avons réussi à fournir à nos clients des services et des solutions intégrés, tout en renouvelant et en renforçant nos méthodes de travail. Notre stratégie vise essentiellement à nous assurer que nous restons à l'avant-garde de l'innovation dans la prestation des services et que nous trouvons toujours des méthodes nouvelles, plus économiques et mieux adaptées pour servir nos clients.

Notre souci d'excellence s'étend à tous les aspects des services à la clientèle. Nous avons la volonté d'offrir des services et des solutions de qualité, dans le respect des délais et des budgets. Grâce à des services sur mesure et intégrés, nous offrons à nos clients un guichet unique, qui leur permet de compter sur des services continus. Nous tâchons de prévoir les besoins des clients, analysons les solutions de services et fournissons à notre clientèle le soutien et les outils dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs.



Table des matières

Pour un Canada plus fort 1

Notre contribution au gouvernement 5
- Des services hors pair 5
- Une saine gestion publique et des économies pour les Canadiens et les Canadiennes ... 6
- Un partenaire fiable pour tous les ordres de gouvernement 7
- Un effectif exceptionnel au service des Canadiens 8

Écologisation du gouvernement 10
- Un environnement durable pour les Canadiens 10

Travailler au cœur du marché international 12
- Promouvoir le savoir-faire canadien partout dans le monde 12

Gouvernement en direct 15
- Un gouvernement d'avant-garde au service des Canadiens 15
- Livrer la marchandise 16

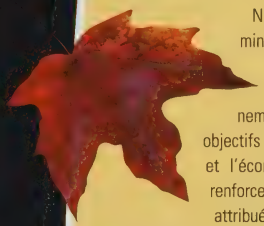
À l'œuvre dans tout le pays 17
- Un Canada à édifier — des collectivités plus solides 17
- Resserrer les liens au sein de notre société diversifiée 23
- À l'appui des peuples autochtones 23
- Un allié des jeunes 25
- Des gens au service des gens 26

Pour communiquer avec nous 28



Pour un Canada plus fort

Le présent rapport fait ressortir les grandes réalisations de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pendant toute l'année 2002 et sa contribution en tant que ministère au service du gouvernement du Canada et de la population canadienne.



Notre mission consiste à fournir aux autres ministères et aux organismes fédéraux des services répondant à des besoins communs dans l'ensemble du gouvernement et à promouvoir la réalisation des objectifs d'intérêt public, à accroître l'efficience et l'économie de la fonction publique et à renforcer l'intégrité et la rentabilité des marchés attribués par l'État. Nous avons à cœur d'aider à bâtir un Canada plus fort.

Que ce soit sur la Colline du Parlement ou dans les petites collectivités partout au Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada offre un éventail de services qui permettent au gouvernement d'exercer ses activités courantes et de répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes.

Nous sommes à l'avant-garde de la prestation de services au gouvernement et avons la volonté d'innover et d'offrir des services d'une qualité sans égale, de respecter les priorités du gouvernement du Canada, d'améliorer la qualité de vie de la population canadienne et de bâtir un pays dynamique.

Notre ministère, qui est l'un des premiers prestataires de services communs dans le monde, est le plus important organisme d'achat du Canada. En effet, nous achetons pour plus de 9,2 milliards de dollars de biens et de services appartenant à 15 000 catégories, et nous passons chaque année plus de 60 000 contrats avec les entreprises canadiennes. Ainsi, les perspectives que nous offrons stimulent l'économie et permettent de créer et de préserver des emplois dans chaque secteur de l'activité économique.

Nos compétences rayonnent dans le pays tout entier et dépassent nos frontières. D'ailleurs, dans de nombreux secteurs, notre savoir-faire nous amène à jouer un rôle de chef de file essentiel dans le cadre de nos travaux, grâce à notre ingéniosité et à notre volonté indéfectible d'améliorer la qualité de vie de tous les citoyens.

L'envergure de nos compétences est sans pareille. Chaque jour, nous mettons à profit notre savoir-faire exceptionnel dans la passation des marchés, les services d'architecture et de génie, la technologie de l'information et les télécommunications, la gestion des projets et des immeubles, l'expertise-conseil en gestion, la vérification, l'aliénation des biens, l'élaboration des normes et la certification, la traduction, l'interprétation, la terminologie, la rémunération et les services financiers, dont ceux du receveur général, ainsi que les services de ressources humaines que nous offrons aux ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral.

En regroupant ces moyens, nous avons amorcé, en 2002, une restructuration qui nous a permis d'entrer dans une ère nouvelle de croissance, de miser sur notre clientèle et de rehausser la valeur de nos relations avec nos clients. Nous avons constamment veillé à offrir à ces derniers des services et des solutions sur mesure, de la meilleure qualité qui soit et des plus rentables, pour qu'ils puissent eux-mêmes se consacrer à leur mission : servir les Canadiens et les Canadiennes.

En ce qui nous concerne, il ne suffit pas de suivre le rythme. Nous devons donner le ton. Je suis heureuse de déclarer qu'en 2002, nous avons fait place au changement et produit des résultats évidents pour le Ministère, de même que pour les autres ministères, les organismes et la population canadienne que nous servons.

Certes, nos travaux sont constamment marqués par le changement, mais notre sens de l'éthique, de même que les valeurs et l'intégrité de nos employés constituent l'assise inébranlable de notre Ministère. Cela n'a pas changé, pas plus d'ailleurs que notre souci d'excellence, qui est une qualité tout aussi indispensable. Parce que nous sommes des chefs de file dans la prestation de services et de solutions auprès du gouvernement du Canada, l'excellence est notre seule norme; nos clients et le grand public canadien ne méritent pas moins.

À la fin de l'année 2002, nous avions apporté, grâce aux services que nous offrons au gouvernement et aux Canadiens et aux Canadiennes, une contribution considérable à la plupart des grandes priorités du gouvernement du Canada. Les réalisations que nous présentons ici témoignent de notre leadership et de notre compétence, de notre ingéniosité et de notre créativité, ainsi que de notre volonté de produire d'excellents résultats pour nos clients, le gouvernement et le grand public canadien.

Photo de la page couverture :

Canal de Lachine, Montréal. Nos avons mené a terme le projet de revitalisation du canal de Lachine. Nos travaux nous ont valu le prix Orange (grande distinction) de Sauvons Montréal, organisme à but non lucratif qui se consacre à la protection du patrimoine de cette ville.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2003)
Nº de cat. : P35-111/2003
ISBN : 0-662-67250-X

Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

Mars 2003

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada



RÉALISATIONS 2002

LEADERSHIP... INTÉGRITÉ... COLLABORATION

Canada

Government
Publications

2004

Achievements





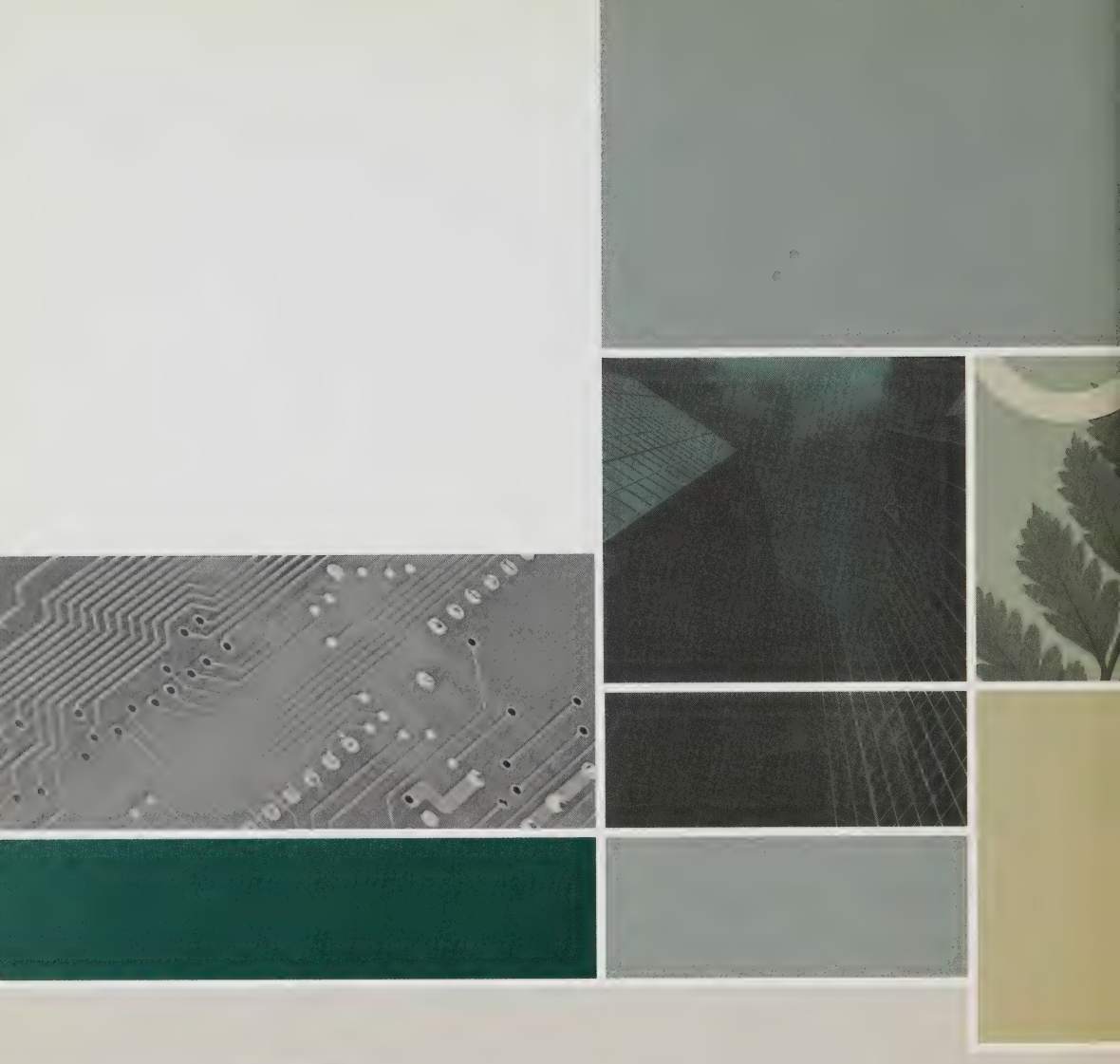






Public Works and Government Services Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Canada



LIBRARY
SEP 23 2005
UNIVERSITY OF TORONTO

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by
the Minister of Public Works and Government Services (2005)
Cat.No.: P35-111/2004
ISBN: 0-662-68908-9

March 2005



Helping Build a Stronger Canada

The success of Public Works and Government Services Canada (PWGSC) resonates throughout government and ultimately in the lives of Canadians across the country. We play a lead role wherever and whenever the government acts on its agenda, transforming a vision for Canada into concrete achievements. We support the government's key priorities by delivering sophisticated solutions to our clients – other government departments and agencies. We enable them to do what they do best – serve Canadians. We provide critical services common to all federal departments and agencies ensuring optimum value to our clients and to Canadians.

This past year, we invested in re-thinking, re-modeling and re-energizing our structures, our tools and our processes to streamline our organization and improve the way we do business. As a result we successfully advanced policy objectives, helped to increase government efficiency and enhanced the transparency and accountability of all that we do. Our success helped our colleague departments and agencies respond to the evolving needs and expectations of Canadians.

The scope of our services is vast and unrivalled. This past year, for example, we purchased over $10 billion in goods and services on behalf of government and negotiated or managed more than 60,000 contracts. We administered compensation for 292,000 government employees and 322,000 pensioners. We also provided accommodations for almost 210,000 public servants across Canada and managed in excess of six million square metres of office space in some 1,900 locations.

As one of the world's leading common service providers, our team of more than 13,000 professionals applies its expertise and experience in virtually every aspect of government including project and property management, procurement, architectural and engineering services, information technology and telecommunications, auditing, management and consulting, assets disposal, standards development and certification, translation, terminology, interpretation, compensation, and financial services including those of the Receiver General. Professional and performance-driven, we measure the success of our work only by the success of our clients in producing the results Canadians deserve.

We are committed to collaborating with our colleague departments and agencies so we fully understand their needs. Our purpose is to make them successful while making certain that Canadian taxpayers are getting the best possible value for their money.

We aspire to excellence in everything we do and that means we must always adapt and evolve the way we work to succeed. Yet even as we grow and change, one thing remains constant and absolute – our commitment to the public trust. Our long and proud heritage is deeply rooted in a culture of ethics and values. It is our anchor in this time of rapid change.

The innovative professionals of PWGSC reflect Canada's diverse and multicultural society, and we collectively respond to the new challenges of globalization and the 21st century economy.

This report features our most significant accomplishments and contributions in 2004 in serving the Government of Canada and Canadians. We take pride in these achievements and in the talents and expertise of our people as together we lead the way forward and help build an even stronger Canada.









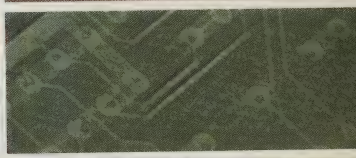


Table of Contents

Helping Build a Stronger Canada 02

Our Contribution to Government 05
Delivering Good Government and Significant Value 06
Savings for Canadians 08
In Partnership Across Governments 08
Serving Canadians with an Outstanding Workforce 08

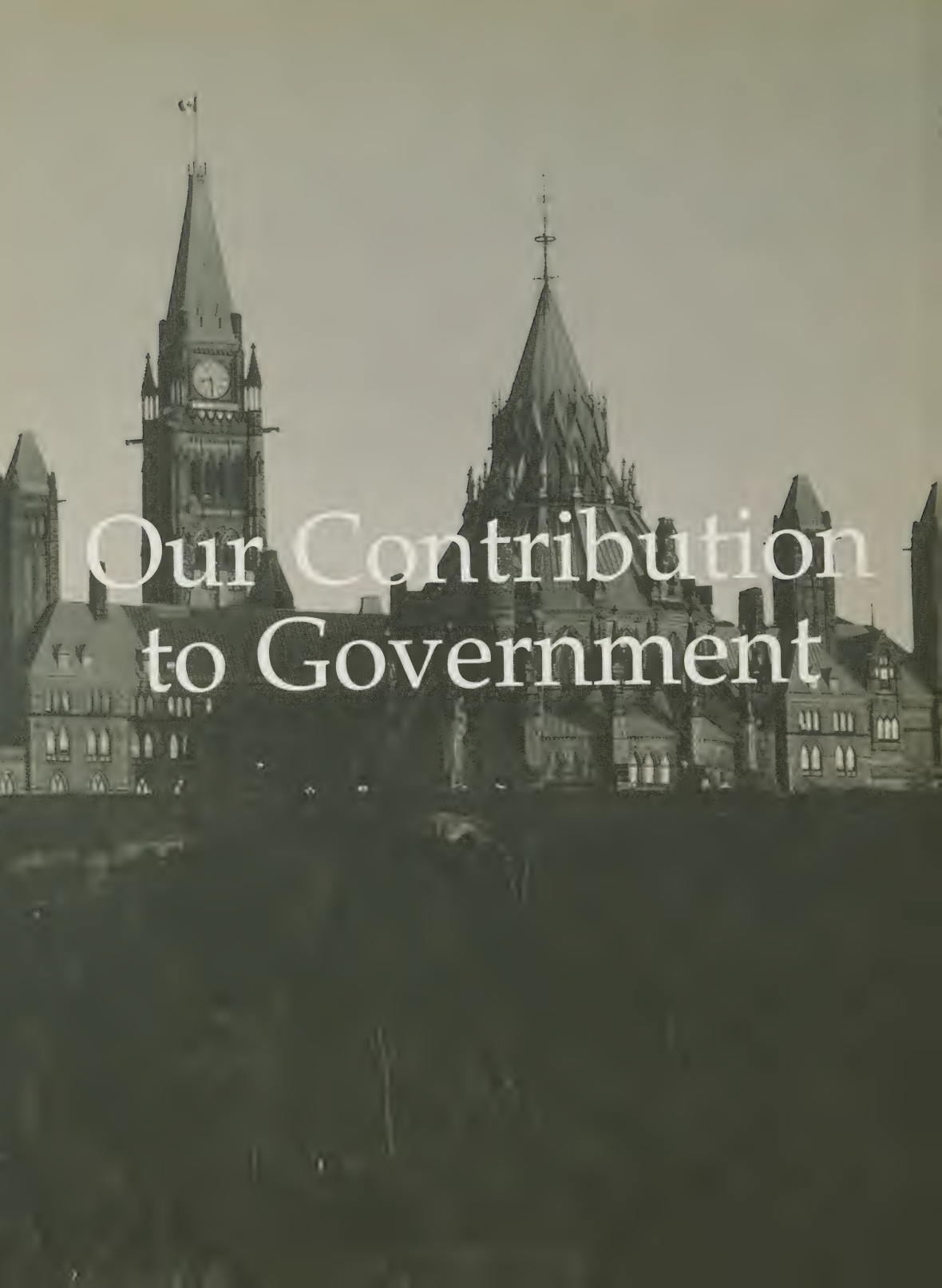
Working Across the Country 11
Building Canada 12
> IN ONTARIO AND QUEBEC 13
> IN ATLANTIC CANADA 13
> IN THE FAR NORTH 14
> IN THE WEST 14
People Helping People 15
Supporting Canada's First Nations 15
Supporting Canadian Youth 15

Delivering Government On-line 17
Connecting Canadians to Their Government 18

Greening Government 19

Working Around the World 21

How to Contact Us 23



Our Contribution to Government

Did You Know

We handle $1.5 billion in Receiver General cash flows and make 2.6 million payments annually.

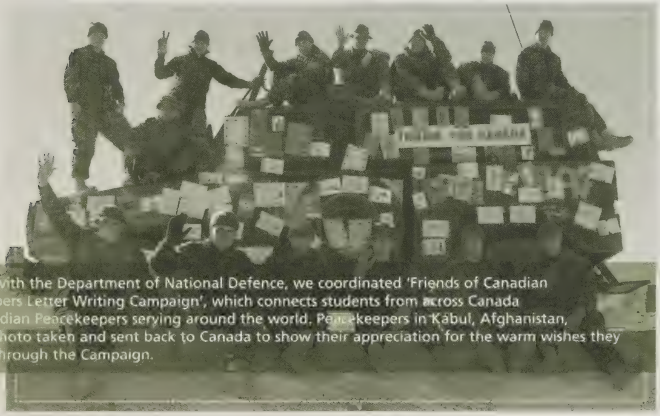
Delivering Good Government and Significant Value

In a world changing faster and more fundamentally than perhaps ever before, it is not enough to simply keep pace.

As the work of our department affects all aspects of government, Canadians justifiably expect the highest professional standards from us.

We deliver high quality services in a transparent and accountable way – demonstrating at all times our respect for taxpayers' money. We work from more than 200 locations across Canada, the United States and Europe, anticipating and responding to the diverse needs of our clients while improving our own departmental governance framework.

Look closely at everything we do and you will find evidence of our creativity and innovation; our efficiency and effectiveness; and our organizational core values including prudence, accountability, transparency, integrity and fairness. As we move forward, laying the foundation for our future, we continue to transform the way we do business. By adapting to the evolving needs of our clients, together we are able to meet the new challenges of our modern society and deliver on the promise of the global economy.



Working with the Department of National Defence, we coordinated 'Friends of Canadian Peacekeepers Letter Writing Campaign', which connects students from across Canada with Canadian Peacekeepers serving around the world. Peacekeepers in Kabul, Afghanistan, had this photo taken and sent back to Canada to show their appreciation for the warm wishes they received through the Campaign.

- Our compliance and transfer payment audits helped ensure transfer payments were being spent for their intended purposes. These audits were done on behalf of Canadian Heritage, Industry Canada, the Canadian International Development Agency and Foreign Affairs Canada.

- We developed corporate risk profiles, customized risk management tools and created risk management training and pre-testing modules for a group of small agencies led by the Canadian Transportation Agency. This experience led to the development of a generic corporate risk profile for small agencies, which is now available on-line to the small agency community across government.

- Our support was critical to the successful staging of the RCMP Musical Ride 'Sunset Ceremony', or lowering of the flag, performed weekly through much of the summer in the National Capital Region.

Taking Action Against Avian Flu

The request came from Health Canada and it was marked *urgent*. We had to quickly procure sufficient quantities of the anti-viral drug, Tamiflu® to combat the threat of Avian Influenza. We acted immediately to keep Canadians safe.

Although available in Canada exclusively from the patent holder and only in limited quantities, we secured the company's agreement not to sell this drug abroad until Canada's requirements were met.

This led to the speedy delivery of the drug across the country ensuring there is enough medicine to treat potential outbreaks of Avian flu in Canada for the next five years and at a price up to 35 percent lower than previously paid by provincial Departments of Health.

The threat of Avian flu was most acute in British Columbia where we helped establish an Emergency Operations Centre for the Canadian Food Inspection Agency. We outfitted the Centre's 200 new employees and met their urgent need for accommodations and telecommunications as they set up the new office.

- As the summer federal election approached, we helped Elections Canada conduct audits of candidates' election-related expenses and we prepared our information officers at the Government of Canada Enquiry Centre for questions about the election. We worked 18 hours a day throughout the campaign and responded to almost 100,000 enquiries.

- We improved and tested Election Canada's new payment system while ensuring its existing payment system was properly functioning to serve as a backup.

- We upgraded Health Canada's hosting and support services and delivered a consolidated, long-term solution to its Firewall Infrastructure to prevent unauthorized access to its internal network. This reduced software maintenance costs, cut the number of firewalls required and engaged a fully managed, full-time support structure.

- We relocated, expanded and fully secured the central data centre for Correctional Services Canada at a fraction of the estimated cost, saving time and support costs.



We collaborated with Publications Ontario, the provincial government's official publisher, to increase sales of our most popular publications by making them available on-line. The partnership also boosted sales for Publications Ontario as its most popular titles are now available through our Web site and call centre.

Savings for Canadians

We are driven to always deliver smarter, faster and greener services and – as a result – we save money for Canadians. These significant savings define our success and result in tangible benefits to government departments and agencies. Our commitment to finding cost efficiencies without reducing our quality services pays off for our clients and ultimately for Canadians.

- We finalized a $100 million six-year agreement with Atlantic Blue Cross Care for Veterans Affairs Canada saving Canadians up to $20 million and creating up to 90 jobs in New Brunswick. The deal launched a new system, which enhances patient care and processes nearly 250,000 eligible claims annually including those made on-line.

- We saved Canadians approximately $3 million by boosting our on-line sales of surplus federal government material ranging from ships and cars to goods seized for departments and agencies.

- We reduced our fleet of vehicles and the associated costs including insurance, parking, maintenance and disposal.

- In Québec alone, we saved Canadians about $283 thousand, helped preserve about 18,500 trees and reduced greenhouse gas emissions by 4,275 metric tonnes thanks to our advanced recycling program.

In Partnership Across Governments

By partnering with all levels of government and sustaining collaborations throughout the private sector we enhance the effective, transparent delivery of common services to government departments and agencies.

- We helped launch the first annual Synergy Award to recognize successful collaborations between government departments or other levels of government as a means to advance the cause of sustainable development.

- We saved Canadians approximately $6.5 million by partnering with the Canada Revenue Agency for the delivery of its real property services. Improved management of supply and demand for available space, as well as efficiencies generated by a reduction of overlap and duplication, created these savings.

Serving Canadians with an Outstanding Workforce

Canada's Public Service is modern, vibrant and strong, befitting a creative, modern society facing the new challenges of the 21st century. Canadians can be proud that our Public Service truly sets the standard for excellence. Our people are rich in experience and expertise and passionate about improving Canadians' lives.

Delivering non-partisan, professional services and policy advice to government is a signature quality of our work. We take pride in our commitment to excellence and to public sector ethics and values. Our employees represent the multicultural mosaic of our society and bring world-class skills, leadership and integrity to the job of building an even better Canada.

- We won the Nova Scotia Federal Council Award for our work raising awareness about diversity and inclusion. The award recognizes our support of diversity-related programs and services, and the significance we place on diversity in our workforce.

- We shared our translation expertise and placed Canada at the forefront of international cooperation in linguistics by staging seminars in cooperation with the Alliances Françaises network in Uruguay, Argentina and Paraguay. We showcased our strength in this field and our flagship product TERMIUM®.

- We launched the *Pavel Terminology Tutorial*, an on-line learning tool, which advances the study of basic terminology standardization and principles. This tool is a valuable new resource to language specialists, translators, editors, technical writers and database administrators.

Advancements in Advertising

Advertising helps the Government of Canada communicate with Canadians and deliver information on a variety of subjects, including citizens' rights; government policies, programs, services or initiatives; health and safety issues; the environment and more.

In partnership with the Treasury Board Secretariat and the Privy Council Office, we instituted a more transparent and accountable framework for government advertising, including:

- awarding an Agency of Record contract for media buying, and standing offers and supply arrangements to advertising firms;
- launching the Advertising Management Information System to collect and publicize advertising campaign information;
- releasing a best practices guide for record keeping and project file management;
- publishing the *E-Handbook on Advertising* – a guide for public servants;
- eliminating commissions and instead paying for work at an hourly rate;
- increasing transparency by issuing an annual report on advertising activities.

Building a Reputation for Excellence

The Building Owners and Managers Association (BOMA) promotes excellence in the commercial real estate industry across Canada through information, education and recognition. We were recognized for our work by winning BOMA's prestigious Building of the Year Award of Excellence for three buildings in Ottawa…

- St. Andrews Tower
- Connaught Building, and
- Thomas D'Arcy McGee Building

…and one in Toronto for our Joseph Shepard Building at 4900 Yonge Street (also awarded the Certificate of Environmental Excellence and the Certificate of Building Excellence).

The award recognizes our building management expertise, operational efficiency, excellent tenant relations, and emergency planning, community impact and training practices.

We won the Earth Award from BOMA for excellence in environmental expertise for the following buildings:

- Portage III in Gatineau, Quebec;
  Canada Place in Edmonton; and
  The new Government of Canada building at 401 Burrard Street in Vancouver, B.C.

This award recognizes our superb record of water and energy conservation, indoor air quality, green purchasing and recycling practices, as well as our waste management and safety record.

- We won the Award of Excellence from BOMA-Atlantic for our Superannuation Building in Shediac, New Brunswick;
- We won BOMA's Certificate of Building Excellence and a Certificate of Management Excellence for 200 Town Centre Court (the Canada Centre) in Toronto; and
- We won BOMA's Historical Building Award for our J. D. Higginbotham Building in Calgary, Alberta.
- We won the prestigious Gold Medal Award of Excellence at the Public Service Quality Fair for both our environmental management system at 4900 Yonge Street in Toronto and for our quality management system at our National Service Call Centre.
- We won a Technical Commendation from the Construction Specifications Institute for our role in revising its flagship publication, *MasterFormat*™ — the industry leading specifications-writing standard for most commercial building design and construction projects in North America.
- The prestigious Illuminating Engineering Society of North America awarded us with its Air Carrier Award for our design and installation of innovative inset lighting for the Greater Toronto Airport Authority at Toronto's Pearson International Airport. Our pioneering approach was recognized as a first in North America.

We worked 18 hours a day
during the federal election responding
to almost 100,000 enquiries from
Canadians across the country.


Working Across
the Country

Did You Know

We provide a safe and productive work environment to about 13,000 public servants, enabling our clients to focus on their work across Canada.

Building Canada

As the country's real estate authority and strategic advisor we act as custodian for more than 1,900 federal sites or approximately $6.8 billion of Government of Canada real property holdings.

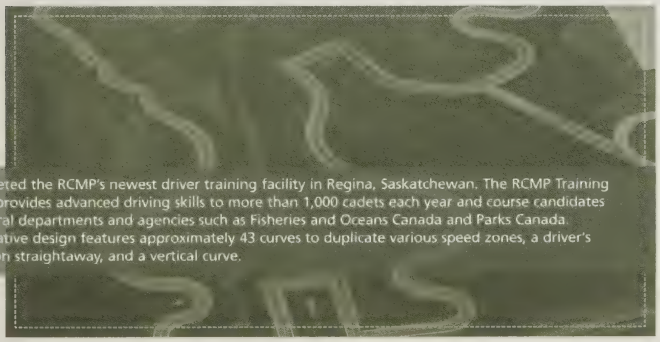
This includes more than six million square metres of office space across Canada making PWGSC the largest consumer and owner of office space in the country.

We are responsible for acquiring, building, managing, operating, maintaining, repairing and disposing of the real property assets that government departments and agencies use in carrying out their mandates to serve Canadians. These assets range from office and warehouse space, to industrial buildings, laboratories and other specialized facilities. We also build and maintain highways, bridges, wharves and airports ensuring they reflect the commitment of Canadians to protect the environment and respect the needs of persons with disabilities.

Our team of architects, engineers, office accommodation specialists, real estate experts and asset and facilities managers contribute to more than 2,000 construction projects every year, with an approximate value of $700 million. We share our expertise for the benefit of all Canadians by entering into approximately 500 architectural and engineering consulting and technical service contracts worth $75 million annually. Our work creates jobs, stimulates local economies and contributes to communities in every corner of the country.

We administer some 2,000 lease contracts with annual rents totaling more than $500 million and we oversee $265 million worth of renovation, restoration and reconstruction being done on Parliament Hill and surrounding buildings. Respecting the desire of Canadians to maintain the historic value of our national treasures, we also maintain other heritage buildings and landmarks across the country.

- We located, then acquired, the property necessary to install a comprehensive network of Doppler Radar sites across Canada. Our experts also provided architecture and engineering services for the design and construction of the supporting installations, which upgraded Environment Canada's weather forecasting abilities.
- We streamlined our building maintenance and inspection programs by developing and engaging a new software platform that helps reduce the amount of time needed to deliver key building operation activities.
- We made $407 million in payments in lieu of taxes related to federal department properties, to approximately 1,500 municipalities and taxing authorities across Canada under authority of the *Payments in Lieu of Taxes Act*.



We completed the RCMP's newest driver training facility in Regina, Saskatchewan. The RCMP Training Academy provides advanced driving skills to more than 1,000 cadets each year and course candidates from federal departments and agencies such as Fisheries and Oceans Canada and Parks Canada. The innovative design features approximately 43 curves to duplicate various speed zones, a driver's acceleration straightaway, and a vertical curve.



Our Green Citizenship Network organized a volunteer day at Earl Bales Forest to help the City of Toronto Parks and Recreation Division, and the Toronto and Region Conservation Authority plant trees and shrubs to help prevent soil compaction and erosion. Earl Bales Forest is considered an Environmentally Significant Area because of its superior collection of mature Black Maples, Sugar Maples and Red Oak trees.

...In Ontario and Québec

We completed the final phase of our 20-year restoration of the historic St. Helen's Complex in Kingston, Ontario and were awarded the Frontenac Heritage Foundation's Certificate of Commendation for our painstaking work.

We replaced aging water mains, and completed the complex installations of new water mains, on time and on budget at several federal buildings in the Ottawa area. We improved the capacity, quality, and reliability of the main water supply by engaging state-of-the-art drilling technology all while limiting disruptions to employees.

Together with Parks Canada, we restored and refurbished the Peterborough, Ontario Lift Lock – still the largest in the world – to mark its 100th anniversary. We gave this heritage site a fresh look and helped preserve it by improving its structural strength.

A workplace environment that inspires employees and promotes productivity ...that's exactly what we designed and produced at Citizenship and Immigration Canada's Call Centre in Montréal. The workplace is modern and stimulating and features 200 workstations plus rooms for training, relaxation, meetings and network maintenance.

We completed a successful environmental remediation of the historic lighthouse and bird sanctuary project at Chantry Island, located on Lake Huron near the Town of Southampton in Ontario. We removed 11 tonnes of hazardous waste and debris from the lighthouse basement and 40 tonnes of contaminated soil. Bird nesting in the spring and tourism in the summer meant the work had to be done before winter. Owned by Fisheries and Oceans Canada and locally managed, the Island's historic lighthouse, built in 1885, the lighthouse keeper's dwelling and National Bird Sanctuary make the Island a tourist attraction.

As custodians of the Old Port of Montréal, we conducted health and environmental risk analyses then proceeded to decontaminate and fully restore the site. Approximately seven million people visit the historic port annually.

...In Atlantic Canada

We completed an elaborate renovation of Human Resources and Skills Development Canada's Nicholas Denys Building in Bathurst, New Brunswick, including an upgrade of its mechanical and electrical systems – all without disrupting the delivery of services.

We diverted 95 percent of the waste generated during construction of the Potato Research Centre for Agriculture and Agri-Food Canada in Fredericton, New Brunswick. We enhanced its energy efficiency and reduced maintenance costs by reducing the building's size and redesigning its laboratory facilities.

Mission Alert

Arctic wolves couldn't stop us. Neither could minus 40 degree temperatures. Twenty-four-hour darkness and zero visibility barely slowed us down.

To complete our mission for Environment Canada we trekked to one of Canada's most remote Arctic outposts – Alert, Nunavut, 817 km from the North Pole – to report on the condition of two Environment Canada facilities. It was hardly a non-stop flight (there are none to Alert). We travelled from Toronto to CFB Trenton, to Iqaluit and from there, to Resolute and onto Alert.

Then came the journey home — a flight on a Canadian Air Forces C-130 Hercules to the U.S. Forces Base in Thule, Greenland, onto Winnipeg, and then finally to Trenton, Ontario.

The Alert mission proved again that our expertise helps our partner departments serve Canadians everywhere – even in the most isolated corners of the country.

...In the Far North

- We helped the Department of National Defence conduct one of the biggest military exercises ever held in northern Canada. Based in Pangnirtung, Nunavut we provided accommodations, office and storage space, food, vehicles, and property management expertise. We also delivered fresh food, water taxi and waste removal services to the Halifax Class Multi-Role Patrol Frigate HMCS Montreal deployed to the area for the exercises.



In collaboration with Parks Canada, Canadian Heritage, and Acadian cultural groups in Nova Scotia and New Brunswick, we restored several heritage sites including the stonework of the North Ravelin and the drawbridge at the historic Citadel in Halifax.

...In the West

- We managed a $3.13 million renovation and expansion of Health Canada's offices in Winnipeg, Manitoba. Our architects, designers and property and project managers planned and executed the work with minimal disruption to employees.

- Our seismology experts in British Columbia published two research papers – in collaboration with Montreal's École Polytechnique – in the highly respected *Canadian Journal of Civil Engineering* on the capacity of buildings to withstand earthquakes.

In spite of one of the coldest winters and wettest summers in Manitoba history, we managed the completion of a water treatment plant and pumping station in the town of Wasagaming, on time and on budget and, thanks to our collaboration with Parks Canada, with minimal impact on the surrounding environment.

People Helping People

There is no value more Canadian than helping others in their time of need – wherever that need exists and whatever it takes to make a difference. That's why we support the work of people in more than 140 federal departments and agencies, and their efforts to serve Canadians everywhere. To us, building a better Canada is not only about our technical know-how and our formidable range of skills. It's about people helping people, and that's what we do – anytime and anywhere we can.

- Through the Government of Canada's Workplace Charitable Campaign we raised $1.3 million to help Canadians across the country most in need. This impressive total not only exceeded expectations, it surpassed our previous record.

- We helped to raise over $830,000 in Toronto for the Foundation Fighting Blindness Canada, a leading eye research foundation, by participating in the 26th annual Ride for Sight bike parade for motorcycle enthusiasts.

- We also competed in the Molson Indy Bike Challenge, "Riding for Kids", and raised $1,000 for the YWCA of Greater Toronto's childrens' charities.

- Working with the charity, Habitat for Humanity, we contributed to the construction of a new home for a family in Innisfil, Ontario. Our people cleaned the construction site, built and installed stairs and helped landscape the backyard.

Supporting Canada's First Nations

Canada's Aboriginal Peoples have a unique and prominent place in our shared history. Our country and our culture are enriched by the contributions of Canada's First Nations, Innuit and Métis people. Sharing our prosperity with Aboriginal Peoples is a government-wide priority and so we are working together with Aboriginal Canadians and provincial and territorial governments to create conditions for long-term development – learning, economic prosperity, and modern institutions of Aboriginal governance – while respecting historical rights and agreements.

- We opened a new school in Deer Lake, Ontario for First Nations' students ranging from Kindergarten to Grade 10. Construction was completed two months ahead of schedule and well within budget. This accomplishment was especially gratifying as it was the result of a collaboration involving the First Nations' band, Indian and Northern Affairs Canada and our team of Project and Financial Managers.

- We helped the Hupacasath First Nation of Vancouver Island develop a mini-hydroelectricity plant which produces 6.5 megawatts of 'green' electricity – enough to meet the First Nation's own needs and allow it to sell the excess to B.C. Hydro. The plant will reduce greenhouse gas emissions by at least 10,000 tonnes per year. In addition, the new development has diversified the local economy, providing much-needed jobs and training.

Supporting Canadian Youth

The students and youth of Canada today represent the workforce and leadership of the future. Recognizing and supporting their talents and ambition now will pay dividends for them and for Canada as they grow into their professional lives. Inspired by their vitality and drive to achieve, we strive to provide them with the opportunities and sense of purpose that comes with serving Canadians.

- We donated more than 100 surplus computers, printers, monitors and CPUs to schools in Ontario and ensured that equipment deemed unusable would be recycled in an environmentally responsible way.

- Our publication, *Symbols of Canada*, was listed in Learning Resources Update 2004, and has been sent to schools in Saskatchewan to support various Kindergarten to Grade 12 curricula.

PWGSC employees raised $1.3 million to help Canadians across the country most in need.


Delivering
Government
On-line

Did You Know

As leaders in the Government On-line initiative, we helped Canada win recognition – for the fourth consecutive year – as the world's best in providing on-line services to its citizens. Accenture – a global management consulting, technology services and outsourcing company – cited Canada's expertise in its annual international report on e-government. Our commitment to consulting Canadians and collaborating with other federal departments and levels of government was noted as a key contributor to Canada's overall success.

Connecting Canadians to Their Government

Canadians are connecting with their government, with each other and with the world more often and more easily than ever before. Our leading role in Canada's Government On-line (GOL) initiative has been a key part of this success.

Timely, valuable information and a myriad of government services are easily found via citizen and client-centred gateways or virtual windows through which Canadians can identify and access the services they require. The most commonly used federal services – those that touch the lives of the greatest number of Canadians and Canadian businesses – are now available on-line.

We have embraced technology and modernized our information technology systems. And in so doing, we have transformed the way the government provides services to Canadians. Our colleague departments and federal agencies continue to boost their on-line presence and, working together, we provide smarter, more streamlined and integrated single-window services to Canadians.

In partnership with Library and Archives Canada and Treasury Board, we launched a new service to enhance the information management programs of more than 20 federal departments and agencies.

We implemented a substantial new database for the Department of Social Development Canada enhancing its delivery of such programs as Canada Pension Plan and Old Age Security.

We saved time and money by cooperating with Hydro Quebec to consolidate our electricity bills into a single monthly bill and make it available on-line. It covers most federal buildings in the province.

Secure Channel, one of the most sophisticated networks in the world, provides Canadians and businesses with secure, private, high-speed access to government services on-line. As the key component of the GOL initiative, the Secure Channel ensures that Canadians can use the GOL single window to conduct on-line transactions efficiently, effectively and in a way that is consistent with federal privacy standards.

We continue to expand the capacity and potential of the Secure Channel. But already, it seamlessly delivers a wide range of secure, on-line services for Canadians, ranging from the filing of Employment Insurance claims to determining the status of personal tax accounts. Canadian businesses are using the Secure Channel to electronically file Record of Employment information – an approach that could save employers millions in labour and related costs.

- Our expertise and equipment combined to transform the Canada Revenue Agency's operating environment from outdated microfilm technology to digital imaging. Forty million tax vouchers and GST/HST documents were converted and made available on-line.

- We made it possible for Canadian travelers to acquire important information and services by making wireless computer access a reality. It is now easier to access key information including border crossing wait times, Member of Parliament contact numbers, currency exchange rates, media advisories and passport office contacts through the convenience of cell phones.

- We created, designed, hosted and helped maintain the government's Workplace Charitable Campaign Web site. It served as a platform to share information and ensure the campaign's success.

- We helped Canada become the first country in the world to make a national census available on-line. We completed the testing and quality control regimen required to prepare the on-line survey for Statistics Canada's 2006 census.

- We redesigned our Electronic Media Monitoring User Survey and made it available to more than 70 federal departments on-line. Departmental media monitors can now access critical electronic media monitoring information, including contracts, much more easily.

- We won three gold medals for three key on-line initiatives at GTEC 2004 – the prestigious exhibition for IT professionals. We were recognized for the Secure Channel, Collaborative Seniors Portal and Record of Employment Web Systems.


Greening
Government

Did You Know

Approximately 40 percent of our fleet of vehicles runs on ethanol, propane or natural gas, giving us the largest alternative fuel fleet in Canada. Our first is expected to include 100 of these environmentally responsible vehicles by 2000.

When Canada's Green Plan was initiated in 1990 the average office worker generated 0.9 kg of solid waste and today at the federal level it's been reduced to 0.3 kg.

Helping to Provide a Sustainable Environment for Canadians

Our commitment to excellence in environmental sustainability continued to drive our efforts in greening government. We have systematically embedded sustainable development into our decision-making. From our green procurement policies and green building designs to our growing fleet of low-emission vehicles, our responsibility to the environment is built into everything we do.

As the Government of Canada works to meet its commitments to the Kyoto Protocol on climate change, we steadily advanced our green agenda with the aim of producing long term and enduring results for our environment. With a straightforward, innovative approach, we reduced our greenhouse gas emissions by 24 percent over 1990 levels by using more energy efficient technologies. This has translated into an annual savings of $16 million for Canadians. We recognize that greening government is not only the right thing to do, it can save money as well.

As the ethic and imperative of sustainability spreads across Canada and around the world, our ingenuity and drive are already helping us to produce and use energy more cleanly and efficiently; to eliminate toxins from our air, water and soil; and to build more sustainable communities.

We opened the first fully "green" RCMP building in Canada, the new Avalon East RCMP District Office in Holyrood, Newfoundland. It features a ground source heat pump used for both heating and cooling the building, lighting systems with sensors that reduce energy consumption and a solar collection area to boost heat and light in the office area.

- We introduced the 'Recycling for the Nation' program in all our buildings and have since diverted as much as 60 percent of solid waste from the conventional waste stream.
- Our experts recycled and reused excess Library of Parliament copper roofing and installed it at the new Canadian War Museum – a rare contribution to both the preservation of our environment and to Canadian heritage sites.
- We diverted over 450 kg of hazardous materials away from landfill sites through our battery disposal program. We then expanded the effort to divert up to a further 6,000 kg of batteries from local landfills.
- We reduced vehicle emissions by cutting the size of our fleet from 604 in 1993 to its current size of 277 vehicles. We negotiated a new vehicle rental arrangement, which provides us with energy-efficient hybrid cars whenever required.
- When the Government of Canada and the province of Nova Scotia announced a total of $400 million in funding for the cleanup of the Sydney Tar Ponds and Coke Ovens, we moved ahead with initial preventative measures designed to curtail the spread of contaminants at the site. We also took steps to prepare the site for the full-scale remediation project. Our role in the cleanup includes leading the environmental assessment, in part with Environment Canada, Transport Canada, and the involvement of the Canadian Environmental Assessment Agency.
- With Natural Resources Canada and Environment Canada, we advanced the government's commitment to purchase 20% of federal electricity requirements from low or renewable energy sources. This measure alone could reduce greenhouse gas emissions by about 235 kt annually. Eighty percent of the government's electricity is currently generated from hydro or other renewable sources.
- We staged our first-ever buyer and supplier forum to stimulate demand for, and supply of, environmentally responsible goods.
- We worked with IBM to advance the Government of Canada Marketplace, an innovative approach to e-procurement designed to facilitate faster buying while identifying green products to increase sustainable purchases.
- We funded a Canadian version of the Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) program, originally developed in the U.S. It is a ratings system developed to determine the environmental sustainability of building designs and is used in large, new construction and major renovation projects.



Working Around the World

Did You Know

Our Government On-line experts shared their expertise and experience with foreign delegations and high-level government officials from Finland, Japan, Australia, New Zealand and Ghana.

Promoting Canadian Expertise Around the Globe

Every day we expand the base of our skills and knowledge. And as we do, we shrink the distance between Canada and the rest of the world.

In this age of globalization, we recognize that it is only possible to advance our national aspirations when we are connected to the world and effectively engaged on the international stage.

Bringing our skills to bear beyond our borders is nothing new. We are recognized around the globe for our experience and expertise. From our management and organizational skills and our operational experience, to establishing priorities for knowledge transfer and capacity building, the value of our work is recognized as a significant contribution to peace and prosperity in both the developed and developing world.

Our offices in Washington, U.S.; London, England; and Koblenz, Germany; contribute to the enhancement of Canada's presence on the world stage, raising the profile of the Government of Canada and promoting better understanding and more frequent exchanges between Canadians and foreign citizens.

As technology and ease of travel bring people closer and make the world seem smaller, our influence and connectedness grows. Distinguished for our world-leading Government On-line initiative, we continue to set the standard for countries everywhere, asserting Canada's interests in a competitive global marketplace and projecting our values to the world.

- We consulted with and provided crucial support to the French government as it launched its own nation-wide telephone information service with strong similarities to 1 800 O-Canada. These similarities include convenient operating hours and direct access to information officers.

- With the help of local experts, our heritage masons restored a Canadian World War I memorial in St-Julien, Belgium. We overcame difficult winter conditions to complete the project on time and were rewarded with the thanks of the Commonwealth War Graves Commission in Belgium. Designed by Canadian sculptor Frederick Clemenshaw, this memorial was originally unveiled in 1923.



Conservation on Easter Island, Chile
We delivered professional site conservation planning and design support to the World Monuments Fund and the National Forestry Corporation of Chile for the conservation initiatives taking place on Easter Island. We helped implement the first phase of the conservation program for Rano Raraku at Rapa Nui National Park. Rano Raraku is the quarry where the monolithic volcanic rock structures, called moais, were sculpted a few centuries ago. We participated in community workshops to validate the proposal for the redevelopment of the Interpretive Trail System, provided training for local construction personnel, carried out pre-construction layout and monitored the initial stages of construction at this unique archaeological site.

Conclusion and Contacts

Achievements 2004 features some of the major accomplishments of Public Works and Government Services Canada in the past year. We made significant contributions in support of the Government of Canada's priorities by delivering innovative, professional services to other government departments and agencies in an ethical, transparent and accountable way. We are proud of our past successes and look forward with enthusiasm to the possibilities and opportunities that await us in 2005. Together we are committed to building on our strong foundation and to leading the way forward to an even better Canada.

HOW TO CONTACT US

For more information about us or to obtain additional copies of this report, contact Public Works and Government Services Canada by e-mail at questions@pwgsc.gc.ca, or by telephone at (819) 956-9201, or visit our Web site at **pwgsc.gc.ca.**

Conclusion et contacts

Dans le document *Réalisations 2004*, nous avons présenté les principales réussites de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au cours de la dernière année. Nous avons apporté un appui important aux priorités du gouvernement du Canada en offrant des services novateurs et professionnels aux autres ministères et organismes de façon éthique, transparente et responsable. Nous sommes fiers de nos réalisations et nous attendons avec enthousiasme les possibilités qui s'offriront à nous en 2005. Ensemble, nous nous sommes engagés à prendre appui sur la base solide que nous avons mise en place et à créer un Canada encore meilleur.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour de plus amples renseignements à notre sujet ou pour obtenir des copies supplémentaires de ce rapport, communiquez avec TPSGC, par courrier électronique, à l'adresse **questions@tpsgc.gc.ca**, ou par téléphone, au (819) 956-9201.
Vous pouvez également consulter notre site Web, à l'adresse suivante : **tpsgc.gc.ca**.

Le saviez-vous

Nos spécialistes de GeD ont fait part de leur expertise et de leur expérience à de délégations étrangères, y compris des représentants des gouvernements de la Finlande, du Japon, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et du Canada.

Promouvoir les compétences canadiennes à l'échelle mondiale

Tous les jours, nous étendons notre base de compétences et de connaissances et, ce faisant, nous rapprochons le Canada du reste du monde.

En cette ère de mondialisation, nous sommes conscients que nous ne pouvons faire avancer nos ambitions nationales que lorsque nous sommes reliés au reste du monde et que nous participons de façon efficace sur la scène internationale.

Le concept de faire valoir nos compétences au-delà de nos frontières n'est pas nouveau. En effet, nous sommes reconnus à l'échelle internationale pour notre expérience et notre expertise. Nous avons acquis une vaste expérience en gestion et en organisation, de même qu'en matière d'opérations. De plus, nous avons établi des priorités relativement au transfert de connaissances et au développement de capacités. La valeur de notre travail est reconnue comme une contribution significative à la paix et à la prospérité dans les pays développés ainsi que dans les pays en développement.

Nos bureaux à Washington (États-Unis), à Londres (Angleterre) et à Coblence (Allemagne) aident à renforcer la présence du Canada sur la scène internationale, ce qui permet d'améliorer le profil du gouvernement du Canada et d'aider à ce que les Canadiens et les citoyens d'autres pays se comprennent mieux et échangent plus fréquemment.

La technologie et la facilité des déplacements rapprochent les gens et font paraître le monde plus petit, ce qui augmente notre influence et notre connectivité. Nous avons été reconnus pour notre initiative de GeD, qui est unique au monde, et nous continuons d'établir des normes pour tous les pays, de faire valoir les intérêts du Canada dans un marché global concurrentiel et de faire connaître nos valeurs au monde entier.

- Nous avons consulté le gouvernement de la France et nous lui avons apporté un appui essentiel lorsque celui-ci a lancé son propre service de renseignements téléphonique à l'échelle nationale, qui partage plusieurs points communs avec le service 1 800-O-Canada, comme des heures d'exploitation opportunes et l'accès en direct aux agents de renseignements, entre autres.

- En collaboration avec des spécialistes locaux, nos experts en maçonnerie patrimoniale ont restauré un monument commémoratif canadien de la Première Guerre mondiale à Saint-Julien en Belgique. Nous avons surmonté des conditions hivernales difficiles et nous avons pu achever le projet à temps. Nous avons eu des remerciements de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth en Belgique pour notre travail. Ce monument, qui a été conçu par le sculpteur canadien Frederick Clemesha, a été dévoilé pour la première fois en 1923.



Conservation à l'Île de Pâques, au Chili

Nous avons fourni au World Monuments Fund et à la National Forestry Corporation du Chili des services professionnels de planification de conservation de site ainsi que des services d'appui à la conception pour les initiatives de conservation ayant lieu à l'Île de Pâques. Nous avons participé à la mise en œuvre la première étape du programme de conservation de la carrière Rano Raraku, située dans le parc national Rapa Nui. C'est dans cette carrière que des structures de roche volcanique monolithiques, appelées des moais, ont été sculptées il y a plusieurs siècles. Nous avons participé à des ateliers communautaires pour valider la proposition pour le redéveloppement d'un réseau de sentiers d'interprétation, nous avons fourni des services de formation à l'intention du personnel de construction de la région, nous avons réalisé un plan de préparation des travaux de construction et nous avons surveillé les étapes initiales de la construction sur ce site archéologique unique.


Travailler partout
dans le monde

Le saviez-vous

Notre parc automobile utilise environ 40 % de carburant à l'éthanol, au gaz propane ou au gaz naturel. TPSGC s'efforce le plus possible de réduire l'incidence des carburants de remplacement au Canada. Notre parc automobile présent compte 108 de ces véhicules respectueux de l'environnement en 2003.

Lorsque le Plan vert du Canada a été lancé en 1990, le poids moyen de déchets solides générés par employé du gouvernement était 190 kg par année. Aujourd'hui, au gouvernement du Canada, il a été réduit à 77 kg par année.

Contribuer à fournir un environnement durable pour les Canadiens et les Canadiennes

Notre engagement envers l'excellence dans le domaine de l'environnement durable continue de diriger nos efforts en matière d'écologisation. Nous avons incorporé systématiquement le développement durable à notre processus de prise de décisions. Notre engagement envers la protection de l'environnement fait partie intégrante de tout ce que nous faisons, de nos politiques sur l'approvisionnement écologique à nos concepts d'immeubles écologiques en passant par notre flotte sans cesse croissante de véhicules peu polluants.

Alors que le gouvernement du Canada travaille en vue de respecter les engagements qu'il a pris relativement au Protocole de Kyoto, nous poursuivons avec constance l'exécution de notre calendrier d'écologisation en vue d'obtenir des résultats durables et à long terme pour notre environnement. En employant une approche novatrice et directe ainsi que des technologies écoénergétiques, nous avons réussi à réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 24 % par rapport aux niveaux de 1990, ce qui a entraîné des économies annuelles de 16 millions de dollars pour la population canadienne. L'écologisation des activités du gouvernement n'est pas seulement une bonne chose, elle permet également de réaliser des économies.

Le Canada et le reste du monde commencent à réaliser que la durabilité est un devoir moral essentiel, notre ingéniosité et notre dynamisme nous permettent déjà de produire et d'utiliser de l'énergie plus proprement et plus efficacement, d'éliminer des toxines de notre air, de notre eau et de notre sol et de bâtir des collectivités plus durables.

Nous avons ouvert le premier immeuble de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) complètement écologique au Canada : le bureau de district de l'Est de l'Avalon, à Holyrood (Terre-Neuve). Il comprend une pompe géothermique qui sert au chauffage et au refroidissement de l'immeuble, des systèmes d'éclairage munis de senseurs qui réduisent la consommation d'énergie et des capteurs solaires pour aider au chauffage et à l'éclairage des locaux à bureaux.

- Nous avons mis en œuvre le programme « Recyclage à l'échelle nationale » dans tous nos immeubles et nous avons depuis réussi à détourner jusqu'à 60 % des déchets organiques et non organiques du flux de déchets conventionnels.
- Nos spécialistes ont réutilisé des matériaux excédentaires de la toiture de cuivre de la Bibliothèque du Parlement et ils les ont installés au nouveau Musée canadien de la guerre, aidant ainsi à préserver à la fois notre environnement et les sites patrimoniaux canadiens.
- Nous avons réacheminé plus de 450 kg de substances dangereuses des lieux d'enfouissement grâce à notre programme d'élimination des piles. Nous avons ensuite poursuivi nos efforts pour aider à réacheminer jusqu'à 6 000 kg supplémentaires de piles des lieux d'enfouissement locaux.
- Nous avons réduit les émissions de nos véhicules en diminuant leur nombre de 604 en 1993 à 277 actuellement. Nous avons également conclu un nouvel accord de location de véhicules, qui nous permet d'avoir accès à des véhicules hybrides écoénergétiques.
- Lorsque le gouvernement du Canada et la province de la Nouvelle-Écosse ont annoncé un financement totalisant 400 millions de dollars pour l'assainissement des étangs bitumineux du port de Sydney et des fours à coke, nous avons adopté immédiatement des mesures pour empêcher les polluants de s'étendre sur le site. Nous avons aussi pris des mesures pour préparer le site à la mise œuvre complète du projet d'assainissement. Notre rôle dans le cadre de l'assainissement est, entre autres, de diriger l'évaluation environnementale, de concert avec l'Agence canadienne d'évaluation environnementale.
- En collaboration avec Ressources naturelles Canada et Environnement Canada, nous avons surpassé l'engagement du gouvernement du Canada qui est d'acheter 20 % des besoins en électricité du gouvernement du Canada à partir de sources d'énergie à faibles émissions ou d'énergie renouvelable. Cette mesure à elle seule pourrait réduire les émissions de gaz à effet de serre de 235 kilotonnes par année. Quatre-vingt pour cent de l'électricité du gouvernement du Canada provient de ressources d'énergie hydrauliques ou d'autres sources renouvelables.
- Nous avons organisé le tout premier forum d'acheteurs et de fournisseurs afin d'augmenter la demande et l'achat de biens respectueux de l'environnement.
- Nous avons travaillé avec IBM afin de faire progresser l'initiative du Marché en direct du gouvernement du Canada, une approche novatrice dans le domaine de l'approvisionnement en ligne conçu pour faciliter l'achat plus rapide de biens et de services, tout en ayant recours à des produits écologiques afin d'augmenter les achats durables.
- Nous avons lancé une version canadienne du programme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), établi initialement aux États-Unis. Il s'agit d'un système de cotation qui sert à évaluer la durabilité du point de vue écologique de la conception des bâtiments dans le cadre de grands projets de construction et de rénovation. Nous nous sommes engagés à répondre aux exigences de la cote LEED Certifié Or, la plus élevée qui soit en matière d'efficacité énergétique, pour tous les nouveaux projets de construction et tous les grands projets de rénovation lorsqu'il est possible de le faire du point de vue technique et économique, selon une analyse de cycle de vie complet.



Écologiser les activités du gouvernement

Le saviez-vous

Un tout juste chef de file de l'initiative GeD, nous avons aidé à faire en sorte que le Canada soit reconnu, pour la quatrième année consécutive, comme le meilleur fournisseur de services en ligne à la population. Accenture, une entreprise d'envergure internationale dans les domaines de la consultation en gestion, des services de technologie et de sous-traitance, a fait état de l'expertise du Canada dans son rapport annuel sur le cybergouvernement. Notre détermination à consulter la population canadienne et à collaborer avec les autres ministères fédéraux et les autres ordres de gouvernement est considérée comme une des principales causes du succès global du Canada.

Aider les Canadiens et les Canadiennes à communiquer avec leur gouvernement

Les Canadiens et les Canadiennes communiquent plus souvent et plus facilement qu'auparavant avec leur gouvernement, avec leurs concitoyens et avec le reste du monde. En tant que chef de file de l'initiative GeD, nous avons joué un rôle essentiel dans son succès.

La population canadienne a accès rapidement et facilement à des renseignements précieux et à une vaste gamme de services gouvernementaux au moyen de portails axés sur les clients, les citoyens et les citoyennes, ou de guichets virtuels grâce auxquels les Canadiens et les Canadiennes peuvent trouver et obtenir les services dont ils ont besoin. Les services les plus utilisés (ceux qui touchent le plus grand nombre de Canadiens et de Canadiennes et d'entreprises canadiennes) sont désormais accessibles en ligne.

Nous avons adopté la technologie et modernisé nos systèmes de technologie de l'information (TI), ce qui nous a permis de transformer la façon dont le gouvernement du Canada offre ses services à la population canadienne. Les autres ministères et organismes fédéraux continuent d'augmenter leur présence en ligne et, en collaborant avec eux, nous pouvons offrir à la population des services à guichet unique de façon plus judicieuse, plus simple et plus intégrée.

La Voie de communication protégée, qui constitue un des réseaux les plus perfectionnés au monde, fournit aux Canadiens et aux Canadiennes ainsi qu'aux entreprises un accès en ligne aux services gouvernementaux, de façon sécuritaire et confidentielle et à haute vitesse. À titre d'élément clé de l'initiative GeD, la Voie de communication protégée permet aux Canadiens et aux Canadiennes d'utiliser le guichet unique de GeD pour effectuer des transactions en ligne de façon efficace et efficiente, et conformément aux normes du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels.

Nous continuons d'augmenter les capacités et le potentiel de la Voie de communication protégée, qui offre déjà une vaste gamme de services en ligne à la population canadienne, de façon sécuritaire et transparente, services qui vont des demandes de prestation d'assurance emploi aux comptes d'impôt sur le revenu des particuliers. Les entreprises canadiennes se servent de la Voie de communication protégée pour présenter électroniquement les relevés d'emploi; cette façon de faire les choses pourrait permettre aux employeurs d'économiser des millions de dollars en main-d'œuvre et en coûts connexes.

- Grâce à notre expertise et à notre équipement, nous avons aidé à transformer le contexte opérationnel de l'Agence du revenu du Canada (ARC), qui est passé de la vieille technologie des microfilms à l'imagerie numérique. Quarante millions de pièces justificatives d'impôt et de documents de paiements de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) ont été convertis et sont disponibles en ligne.
- Nous avons lancé un portail sans fil afin d'offrir aux voyageurs canadiens un accès commode aux renseignements et aux services importants par portable. Parmi ces renseignements, citons les temps d'attente au moment de traverser les frontières, les numéros permettant de joindre les députés, les taux de change de diverses devises, les avis aux médias et les coordonnées du bureau des passeports.
- Nous avons créé et hébergé le site Web de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada. De plus, nous avons collaboré à la maintenance de ce site, qui a servi à la diffusion de renseignements et à faire en sorte que la Campagne soit couronnée de succès.
- Nous avons aidé le Canada à être le premier pays au monde à effectuer un recensement national en ligne. Nous avons effectué les essais et les exercices de contrôle de la qualité requis pour élaborer le sondage en ligne qui sera utilisé par Statistique Canada dans le recensement de 2006.
- Nous avons effectué une refonte de notre sondage à l'intention des utilisateurs sur le suivi électronique des médias et nous avons fait en sorte que plus de 70 ministères fédéraux y aient accès en ligne. Les employés des ministères chargés du suivi des médias peuvent désormais avoir accès aux renseignements essentiels relatifs au suivi électronique des médias (y compris les marchés) bien plus facilement qu'auparavant.
- Nous avons gagné trois médailles d'or pour trois initiatives clés en ligne à l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) 2004, une exposition prestigieuse à l'intention des professionnels de la TI. Nous avons été récompensés pour la Voie de communication protégée, le Portail commun des aînés et les systèmes du projet Relevé d'emploi Web.

En collaboration avec Bibliothèque et Archives Canada et le Conseil du Trésor, nous avons lancé un nouveau service pour améliorer les programmes de gestion de l'information de plus de 20 ministères et organismes fédéraux.

Nous avons mis en place une nouvelle base de données importante pour le ministère du Développement social, ce qui lui a permis de mieux exécuter ses programmes tels que le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.

Nous avons réalisé des économies de temps et d'argent en collaborant avec Hydro-Québec pour regrouper nos factures d'électricité en une seule facture mensuelle et la rendre accessible en ligne. Cette initiative touche la plupart des immeubles fédéraux de la province.


Réaliser le projet
Gouvernement
en direct

Les employés de TPSGC ont recueilli
1,3 million de dollars pour venir en aide
aux Canadiens et aux Canadiennes
qui en ont le plus besoin.

Des gens au service des gens

Il est typiquement canadien d'aider d'autres personnes qui sont dans le besoin, peu importe l'endroit et ce qu'il faut accomplir pour obtenir des résultats. C'est pourquoi nous appuyons le travail effectué par les employés de plus de 140 ministères et organismes fédéraux pour servir l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes. Selon nous, pour édifier un Canada meilleur, il ne s'agit pas seulement de mettre à profit notre savoir faire sur le plan technique et notre vaste gamme de compétences. En fait, nous sommes des gens au service des gens. C'est ce que nous nous efforçons d'accomplir en tout temps.

- Dans le cadre de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada, nous avons recueilli 1,3 million de dollars pour venir en aide aux Canadiens et aux Canadiennes qui en ont le plus besoin. En plus de dépasser nos attentes, cette somme impressionnante nous a permis de battre notre record précédent.

- Nous avons participé, à Toronto, au 26e défilé annuel de motocyclettes En route pour la vue, qui a permis aux organisateurs de recueillir plus de 830 000 $ pour la [illegible] un des premiers organismes de recherche sur la cécité au Canada.

  Nous avons aussi participé au Défi de la randonnée à bicyclette pour les enfants dans le cadre du Molson Indy. Cet événement nous a permis de recueillir 1 000 $ pour les œuvres de bienfaisance du YWCA destinées aux enfants de la région du [illegible].

- Dans le cadre de notre collaboration avec l'organisme Habitat pour l'humanité, nous avons participé à la construction d'une nouvelle maison pour une famille d'Innisfil (Ontario). Nos employés ont nettoyé le chantier de construction, bâti et installé des escaliers et participé aux travaux d'aménagement paysager dans le jardin.

À l'appui des peuples autochtones

Les peuples autochtones du Canada occupent une place unique et prépondérante dans notre histoire commune. Notre pays et notre culture sont enrichis par l'apport des Premières nations, des Inuits et des Métis du Canada. Le partage de notre prospérité avec les peuples autochtones constitue une priorité de tout le gouvernement. Nous travaillons donc en collaboration avec les Canadiens et les Canadiennes autochtones ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin de créer les conditions propices au développement à long terme (apprentissage, prospérité économique et institutions modernes de gouvernance autochtone), dans le respect des droits et des ententes historiques.

- Nous avons permis l'ouverture d'une nouvelle école à Deer Lake (Ontario) à l'intention des élèves des Premières nations, de la maternelle à la 10e année. Les travaux de construction se sont terminés deux mois avant la date prévue et ils ont été réalisés dans les limites du budget. Cette réalisation est d'autant plus gratifiante du fait qu'elle est le fruit de la collaboration entre la bande de la Première nation, Affaires indiennes et du Nord Canada et notre équipe de gestionnaires de projets et de gestionnaires financiers.

- Nous avons aidé la Première nation Hupacasath de l'île de Vancouver à construire une mini-centrale hydroélectrique qui produit 6,5 mégawatts d'électricité « verte », soit une quantité suffisante pour répondre à ses besoins; elle vendra le surplus à B.C. Hydro. La centrale permettra de réduire les émissions de gaz à effet de serre d'au moins 10 000 tonnes par année. De plus, ce projet a permis à la Première nation de diversifier son économie, ses membres ayant pu obtenir des emplois indispensables et bénéficier de la formation nécessaire.

Un allié des jeunes

Les étudiants et les jeunes du Canada d'aujourd'hui représentent la main-d'œuvre et le leadership de demain. Le fait de reconnaître et d'appuyer maintenant leur talent et leur ambition sera profitable pour eux et pour le Canada, à mesure qu'ils avanceront dans leur carrière professionnelle. Inspirés par leur vitalité et leur volonté de réussir, nous nous efforçons de leur offrir des possibilités de servir les Canadiens et les Canadiennes et de faire en sorte qu'ils aient le sentiment d'être utiles dans leur travail.

- Nous avons donné à des écoles de l'Ontario plus de 100 ordinateurs, imprimantes, écrans et unités centrales excédentaires et nous avons veillé à ce que l'équipement jugé inutilisable soit recyclé tout en respectant l'environnement.

- En septembre 2004, Saskatchewan Learning a mené un projet d'évaluation dans le but de sélectionner des resources d'apprentissage pertinentes pour appuyer divers programmes allant de la maternelle à la 12e année. Elle a recommandé et inscrit le document intitulé *Les symboles du Canada*, une publication de TPSGC pour le compte de Patrimoine canadien, à sa liste de resources d'apprentissage de 2004, qui a été distribuée dans toutes les écoles de la Saskatchewan.

Mission à Alert

Ni les loups arctiques ni les températures de moins quarante degrés ne pouvaient nous arrêter. L'obscurité pendant 24 heures et la visibilité nulle nous ont à peine ralentis.

Afin d'accomplir notre mission pour Environnement Canada, nous avons fait un périple qui nous a conduits dans l'une des zones arctiques les plus reculées du Canada, c'est-à-dire à Alert, au Nunavut, qui se trouve à 817 km du pôle Nord. Nous devions rendre compte de l'état de deux installations d'Environnement Canada qui sont situées là-bas. Il ne s'agissait pas vraiment d'un vol direct (il n'y a aucun vol jusqu'à Alert). De Toronto, nous nous sommes rendus à la Base des Forces canadiennes Trenton, puis à Iqaluit et de là, jusqu'à Resolute et enfin, à Alert.

Il a fallu ensuite rentrer à la maison, à bord d'un Hercules C-130 de la Force aérienne du Canada, à partir de la base des Forces américaines de Thule, au Groenland, jusqu'à Winnipeg, puis jusqu'à Trenton (Ontario).

Comme en témoigne la mission à Alert, notre expertise permet à nos ministères partenaires de servir les Canadiens et les Canadiennes n'importe où, même dans les endroits les plus isolés du pays.

…Dans le Grand Nord

- Nous avons collaboré avec le ministère de la Défense nationale dans le cadre de l'un des plus importants exercices militaires jamais organisés dans le Nord du Canada. À partir de Pangnirtung, au Nunavut, nous avons fourni des locaux, des bureaux et des entrepôts, de la nourriture et des véhicules, et donné des conseils en gestion immobilière. Nous avons également livré des denrées fraîches et fourni un bateau-taxi et des services d'enlèvement des déchets pour l'escorteur-patrouilleur polyvalent de la classe Halifax, le NCSM Montréal, lequel a été déployé dans cette zone pour faciliter le déroulement de l'exercice.



En collaboration avec Parcs Canada, Patrimoine canadien et des groupes culturels acadiens de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick, nous avons restauré plusieurs sites patrimoniaux, notamment l'ouvrage de pierre du ravelin nord et le pont-levis de la citadelle de Halifax.

…Dans L'Ouest

- Nous avons géré des travaux d'une valeur de 3,13 millions de dollars pour rénover et agrandir les bureaux de Santé Canada à Winnipeg (Manitoba). Notre équipe d'architectes, de concepteurs, de gestionnaires immobiliers et de gestionnaires de projets ont assuré la planification et l'exécution des travaux, causant peu d'inconvénients pour les employés.
- Nos spécialistes en sismologie de la Colombie-Britannique ont publié, en collaboration avec l'École Polytechnique de Montréal, deux rapports de recherche dans la très respectée Revue canadienne de génie civil sur la capacité de résistance des immeubles aux tremblements de terre.

Malgré l'exécution de travaux durant un des hivers les plus froids et un des étés les plus pluvieux qu'ait connus le Manitoba, nous sommes parvenus à construire une station de traitement d'eau et une station de pompage dans la ville de Wasagaming (Manitoba), et ce, dans le respect des délais et des budgets, grâce à notre collaboration avec Parcs Canada. Ces travaux ont eu très peu d'incidences sur l'environnement immédiat.



Le Réseau d'écocivisme du Ministère a organisé une journée de bénévolat à la forêt Earl Bales pour aider le Service des parcs et des loisirs de la Ville de Toronto et l'Office de protection de la nature de Toronto et de ses environs à planter des arbres et des arbustes, dans le but de prévenir le compactage et l'érosion du sol. La forêt Earl Bales constitue une zone importante et sensible sur le plan environnemental en raison de la présence de magnifiques érables noirs, érables à sucre et chênes rouges mûrs.

...En Ontario et au Québec

- Nous avons terminé la dernière phase des travaux de restauration du complexe historique St. Helen's, à Kingston (Ontario), travaux qui s'échelonnaient sur une période de vingt ans et qui nous ont valu une mention élogieuse de la part de la Frontenac

- Nous avons terminé l'installation complexe de nouvelles conduites d'eau principales visant à remplacer les conduites vétustes dans plusieurs immeubles fédéraux situés dans la région d'Ottawa, travaux qui ont été exécutés dans le respect des délais et des budgets. Nous avons amélioré la capacité et la fiabilité des conduites d'eau en faisant appel à une technologie de forage de pointe, tout en réduisant au minimum les inconvénients pour les employés.

- En collaboration avec Parcs Canada, nous avons restauré et réaménagé l'ascenseur à bateaux de Peterborough (Ontario), qui est toujours le plus important au monde, à l'occasion de son 100e anniversaire. Nos travaux, qui ont redonné un aspect neuf à ce bien patrimonial, permettront de le préserver grâce à l'amélioration de sa

- Un milieu de travail qui inspire les employés et qui favorise la productivité, voilà exactement ce que nous avons conçu et aménagé au télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada, à Montréal. Ce milieu de travail moderne et stimulant comprend 200 postes de travail, des salles de formation, de repos et de réunion. Des services d'entretien du réseau sont également fournis.

- Nous avons mené à bien l'assainissement de l'environnement d'un phare historique et d'un refuge d'oiseaux – Nous avons mené à bien un projet d'assainissement de l'environnement à l'île Chantry, située sur le lac Huron, près de la ville de Southampton (Ontario). Nous avons retiré 11 tonnes de débris et de déchets dangereux du sous-sol du phare et 40 tonnes de sol contaminé. En raison de la saison de nidification des oiseaux, au printemps, et de la saison touristique en été, les travaux devaient être exécutés à l'automne. Le phare appartient à Pêches et Océans Canada et sa gestion est assurée localement. Le phare historique, construit en 1885, le local d'habitation du gardien du phare ainsi que le refuge national d'oiseaux font de l'île une attraction touristique.

- À titre de gardiens du Vieux-Port de Montréal, nous avons réalisé des analyses des risques pour la santé et l'environnement, puis nous avons procédé à la décontamination complète et à la restauration du site. Chaque année, environ sept millions de personnes visitent ce lieu historique.

...Dans le Canada atlantique

- Nous avons terminé l'exécution d'importants travaux de rénovation de l'édifice Nicholas Denys, à Bathurst (Nouveau-Brunswick), qui abrite les bureaux de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Ces travaux, qui visaient notamment la modernisation des [illegible] ont été réalisés sans que l'on interrompe la prestation des services.

- Lors de l'érection du Centre de recherches de la pomme de terre pour Agriculture et Agroalimentaire Canada, à Fredericton (Nouveau-Brunswick), nous avons réacheminé les déchets de construction dans une proportion de 95 pour cent. Nous avons accru l'efficacité énergétique de l'immeuble et réduit ses coûts d'entretien en diminuant sa superficie et en réaménageant ses installations de laboratoire.

Le saviez-vous

Nous fournissons des milieux de travail sûrs et qui favorisent la productivité à environ 210 000 fonctionnaires, ce qui permet à ces clients de se concentrer sur la prestation de services destinés aux Canadiens et aux Canadiennes.

Un Canada à édifier

À titre d'autorité en matière de biens immobiliers et de conseiller stratégique du pays, nous avons la garde de plus de 1 900 biens du gouvernement du Canada, d'une valeur totale d'environ 6,8 milliards de dollars.

Ce qui comprend la gestion d'une superficie de plus de six millions de mètres carrés dans tout le Canada, faisant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada le plus important locataire et propriétaire de locaux à bureaux au pays.

Nous sommes chargés de l'acquisition, de la construction, de la gestion, du fonctionnement, de l'entretien, de la réparation et de l'aliénation des biens immobiliers du gouvernement du Canada que les ministères et organismes fédéraux utilisent dans le cadre de leur mandat, qui consiste à servir les Canadiens et les Canadiennes. Ces biens comprennent notamment des locaux à bureaux, des locaux d'entreposage, des immeubles industriels, des laboratoires et d'autres installations spécialisées. En outre, nous nous occupons de la construction et de l'entretien d'autoroutes, de ponts, de quais et d'aéroports, et nous veillons à ce qu'ils soient conformes à l'engagement des Canadiens et des Canadiennes à l'égard de la protection de l'environnement et du respect des besoins des personnes handicapées.

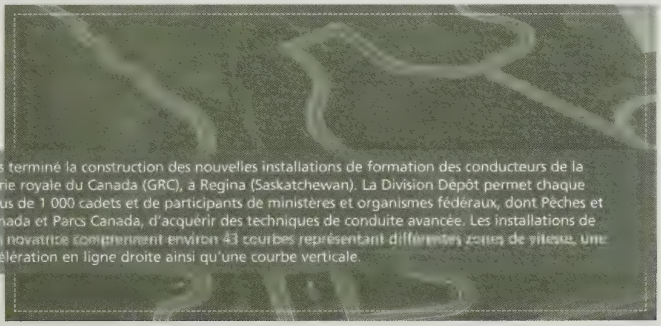
Notre équipe d'architectes, d'ingénieurs, de spécialistes en matière de locaux à bureaux, d'experts en gestion immobilière et de gestionnaires des biens et des installations participe chaque année à plus de 2 000 projets de construction d'une valeur approximative de 700 millions de dollars. Dans l'intérêt des Canadiens et des Canadiennes, nous partageons notre expertise en concluant chaque année quelque 500 contrats d'une valeur totale de 75 millions de dollars pour la prestation de services consultatifs et techniques en architecture et en génie. Le travail effectué par notre ministère permet de créer des emplois, de stimuler les économies locales et d'aider les collectivités dans l'ensemble du pays.

Nous administrons quelque 2 000 baux représentant un loyer annuel total de plus de 500 millions de dollars. Nous supervisons aussi des travaux de rénovation, de restauration et de reconstruction, d'une valeur de 265 millions de dollars, qui sont effectués dans les édifices de la Colline du Parlement et dans les immeubles environnants. Afin de respecter le désir de la population canadienne de préserver la valeur historique de nos trésors nationaux, nous nous occupons également de l'entretien des édifices du patrimoine et d'autres édifices historiques partout au pays.

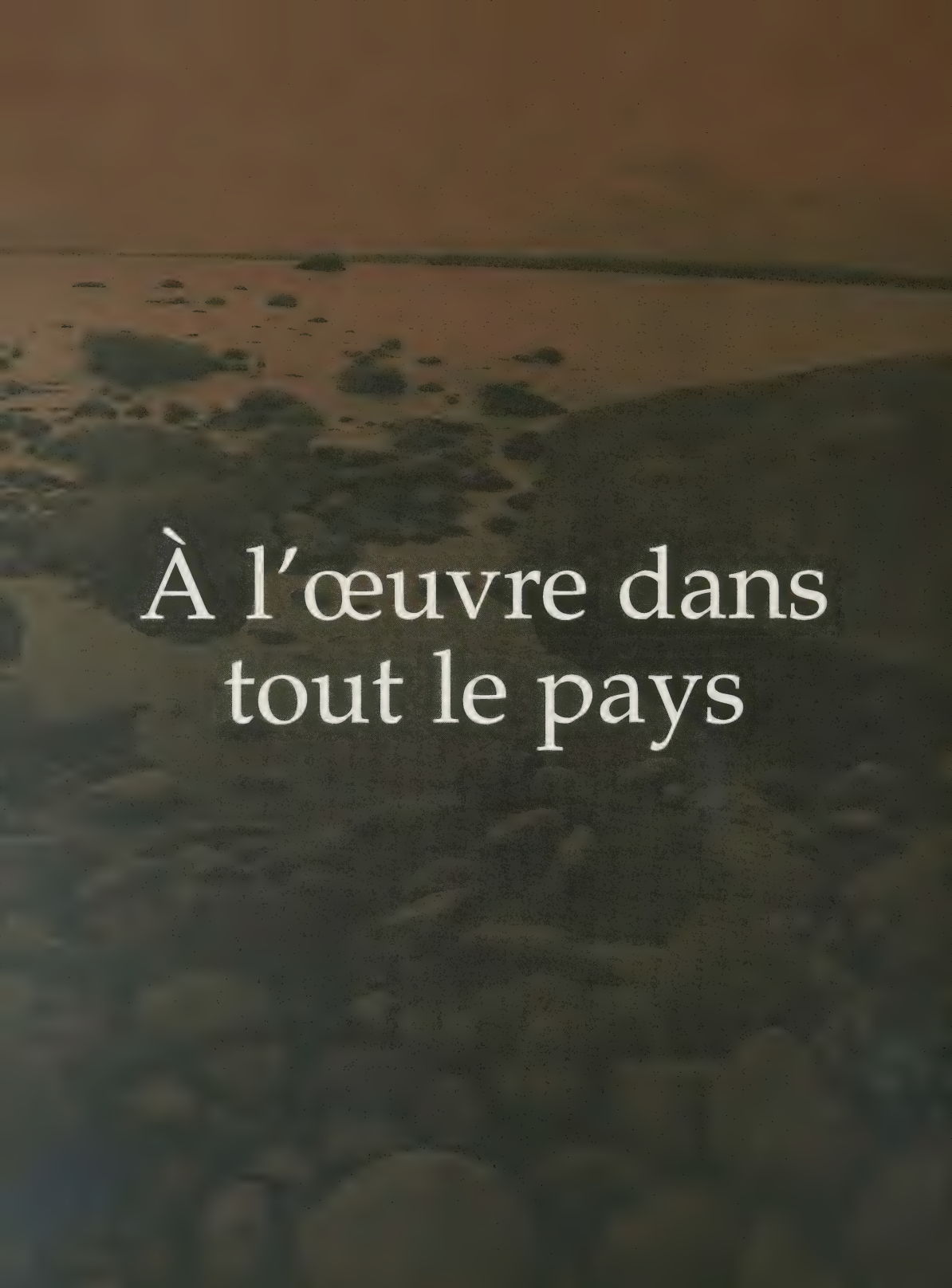
- Nous avons trouvé les emplacements nécessaires pour développer un réseau complet de sites de radar Doppler dans l'ensemble du pays. Nos experts ont ensuite fourni des services d'architecture et de génie pour la conception et la construction des installations de haute technicité, ce qui a permis à Environnement Canada d'améliorer ses capacités en matière de prévisions météorologiques.

- Nous avons rationalisé nos programmes d'entretien et d'inspection des immeubles en développant et en installant une nouvelle plate-forme qui permet de réduire le temps nécessaire pour fournir les principaux services liés au fonctionnement des immeubles.

- Nous avons versé 407 millions de dollars à environ 1 500 municipalités et autorités taxatrices du pays relativement aux propriétés des ministères du gouvernement du Canada, conformément à *la Loi sur les paiements versés en remplacement d*[illegible] :



Nous avons terminé la construction des nouvelles installations de formation des conducteurs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), à Regina (Saskatchewan). La Division Dépôt permet chaque année à plus de 1 000 cadets et de participants de ministères et organismes fédéraux, dont Pêches et Océans Canada et Parcs Canada, d'acquérir des techniques de conduite avancée. Les installations de formation novatrice comprennent environ 43 courbes représentant différentes zones de vitesse, une piste d'accélération en ligne droite ainsi qu'une courbe verticale.


À l'œuvre dans
tout le pays

Durant les élections fédérales,
nous avons travaillé 18 heures par jour
et répondu à près de 100 000 demandes
de renseignements des citoyens
d'un bout à l'autre du pays.

Améliorations apportées aux services de publicité

La publicité permet au gouvernement du Canada de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes et de leur fournir des renseignements sur une variété de sujets tels que les droits des citoyens, les politiques gouvernementales, y compris les programmes, les services et les initiatives du gouvernement, ainsi que la santé, la sécurité et l'environnement.

En partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Conseil privé, nous avons établi un cadre de gestion de la publicité du gouvernement du Canada qui tient compte davantage de la responsabilisation et de la transparence. Ce cadre comprend notamment :

- l'attribution d'un contrat à une agence attitrée pour la coordination des besoins de placement média, ainsi que l'établissement d'offres à commandes et d'arrangements en matière d'approvisionnement avec des entreprises de publicité;
- le lancement du Système d'information de gestion de la publicité servant à recueillir et à diffuser de l'information relative à des campagnes de publicité;
- la diffusion d'un guide de conseils pratiques portant sur la tenue de livres et la gestion de dossiers de projets, y compris la publication du *Manuel électronique sur la publicité* pour appuyer les fonctionnaires dans leur travail;
- le remplacement de la rémunération fondée sur des commissions par celle fondée sur un taux horaire;
- l'accroissement de la transparence grâce à la publication d'un rapport annuel sur les activités de publicité.

Bâtir une réputation fondée sur l'excellence

La Building Owners and Managers Association (BOMA) promeut l'excellence dans l'industrie immobilière commerciale au Canada au moyen de l'information, du perfectionnement et de la reconnaissance. Nous avons remporté le prestigieux prix de l'immeuble à bureaux de l'année pour notre travail lié à trois immeubles situés dans la région d'Ottawa :

- Tour St. Andrews

Nous avons également remporté le même prix pour un autre immeuble, soit l'immeuble Joseph Shepard, situé au 4 900, rue Yonge, à Toronto (cet immeuble nous a aussi permis de remporter un certificat d'excellence environnementale et un certificat d'excellence immobilière).

Ce prix vise à reconnaître notre expertise en matière de gestion des immeubles, notre efficacité opérationnelle, l'excellence dans nos relations avec les locataires, la qualité de nos plans d'évacuation d'urgence, les répercussions positives de notre présence sur la collectivité ainsi que la qualité de nos programmes de formation.

Nous avons remporté le prix Earth Award, lui aussi décerné par la BOMA, pour l'excellence de notre expertise environnementale en ce qui concerne les trois immeubles suivants :

- Portage III, à Gatineau (Québec)
- Place du Canada, à Edmonton
- Le nouvel immeuble du gouvernement du Canada situé au 401, rue Burrard, à Vancouver

Ce prix vise à reconnaître l'excellence de nos pratiques liées à la conservation de l'eau, à l'économie d'énergie, à la qualité de l'air intérieur, aux achats écologiques, au recyclage, à la gestion des déchets et à la sécurité des lieux.

- Nous avons remporté un prix d'excellence de la BOMA – Atlantique pour notre immeuble de la Direction des pensions de retraite, situé à Shediac (Nouveau-Brunswick).
- Nous avons remporté un certificat d'excellence immobilière et un certificat d'excellence en gestion, certificats attribués par la BOMA, pour le 200, Town Centre Court (le Centre Canada), situé à Toronto.
- Nous avons mérité le prix de l'édifice historique de la BOMA (Historical Building Award) pour l'immeuble J. D. Higginbotham, situé à Calgary (Alberta).
- Nous avons remporté la médaille d'or du Prix d'excellence, un prix prestigieux qui a été décerné à l'occasion de la Foire de la qualité dans le secteur public, tant pour notre système de gestion environnementale de l'immeuble du 4900, rue Yonge, que pour notre système de gestion de la qualité du Centre national d'appels de service.
- Nous avons eu droit à une mention élogieuse (Technical Commendation) du le rôle que nous avons joué dans la révision du répertoire normatif (*MasterFormat*™), une publication de prestige dans laquelle sont décrits les devis de construction pour la plupart des projets de conception et de Amérique du Nord.

Society of North America nous a décerné le Air Carrier Award pour avoir conçu et installé, au nom de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, des feux encastrés novateurs à l'Aéroport international Pearson de Toronto. Notre approche originale fut reconnue comme une première en Amérique du Nord.

Réaliser des économies pour les Canadiens et les Canadiennes

Nous sommes motivés à toujours fournir des services de façon plus judicieuse, plus rapide et plus écologique. C'est ainsi que nous pouvons réaliser des économies pour les Canadiens et les Canadiennes. Notre succès repose sur ces importantes économies, qui se traduisent par des avantages concrets pour les ministères et les organismes gouvernementaux. Notre engagement à trouver des moyens de réaliser des économies, sans réduire la qualité de nos services, profite à nos clients et ultimement à la population canadienne.

- Nous avons conclu, pour le compte d'Anciens Combattants Canada, une entente d'une valeur de 100 millions de dollars étalée sur six ans avec le Service Croix Bleue de l'Atlantique, entente qui a permis d'économiser jusqu'à 20 millions de dollars et de créer jusqu'à 90 emplois au Nouveau-Brunswick. L'entente visait à lancer un nouveau système permettant d'améliorer les soins aux patients et de traiter annuellement près de 250 000 réclamations admissibles, y compris celles transmises par voie électronique.

- Nous avons pu économiser près de trois millions de dollars en augmentant nos ventes en ligne d'équipements fédéraux excédentaires, allant de la vente de bateaux et de véhicules à la vente de biens saisis pour le compte des ministères et des organismes fédéraux.

- Nous avons réduit notre flotte de véhicules ainsi que les coûts qui y sont associés, y compris les primes d'assurance et, les coûts de stationnement, d'entretien et d'aliénation.

- Grâce à notre programme avancé de recyclage au Québec, nous avons économisé environ 283 000 $, nous avons aidé à conserver près de 18 500 arbres et nous avons contribué à réduire les émissions de gaz à effet de serre de 4 275 tonnes métriques.

Des partenariats avec tous les ordres de gouvernement

Grâce à l'établissement de partenariats avec tous les ordres de gouvernement et à une collaboration soutenue avec le secteur privé, nous améliorons la prestation efficace et transparente de services communs aux ministères et aux organismes gouvernementaux.

- Nous avons contribué au lancement du premier prix *Synergie* qui est décerné pour souligner le succès des ententes de collaboration entre divers ministères et d'autres ordres de gouvernement, lesquelles servent à promouvoir le développement durable?

- Nous avons économisé près de 6,5 millions de dollars en établissant un partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour la prestation de ses services immobiliers. Nous avons pu réaliser ces économies grâce à une gestion améliorée de l'offre et de la demande de locaux disponibles, et à des économies réalisées grâce à la réduction du chevauchement et du dédoublement des tâches.

Un effectif exceptionnel au service des Canadiens et des Canadiennes

La fonction publique du Canada est moderne, dynamique et forte. Elle est le reflet d'une société moderne et novatrice, capable de relever les défis du XXI^{e} siècle. Les Canadiens et les Canadiennes peuvent être fiers du fait que leur fonction publique est celle qui établit vraiment les normes en matière d'excellence. Nous pouvons compter sur la vaste expérience et la grande expertise de nos employés, sans parler de leur détermination à vouloir améliorer la vie des citoyens.

La prestation de services professionnels et de conseils non partisans au gouvernement en matière de politiques caractérise la qualité de notre travail. Nous sommes fiers de notre engagement envers l'excellence ainsi que l'éthique et les valeurs du secteur public. Nos employés sont un reflet du caractère multiculturel de la société canadienne; leurs compétences, leur leadership et leur intégrité de premier ordre contribuent à bâtir un avenir encore meilleur pour le Canada.

- Nous avons remporté un prix dans le cadre du programme de récompenses du Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse pour nos efforts de sensibilisation à la diversité ainsi que pour nos efforts d'inclusion. Nous avons mérité ce prix pour l'appui que nous apportons aux programmes et aux services axés sur la diversité et pour l'importance que nous accordons à la diversité en milieu de travail.

- Nous avons fait la promotion de notre expertise en traduction et permis au Canada de devenir le chef de file de la coopération internationale en ce qui concerne la prestation de services linguistiques, et ce, grâce à l'organisation de séminaires offerts en collaboration avec le réseau des Alliances françaises de l'Uruguay, de l'Argentine et du Paraguay. Nous avons présenté notre savoir-faire dans ce domaine ainsi que notre produit phare TERMIUM®.

- Nous avons lancé Le Pavel, didacticiel de terminologie, un outil d'apprentissage en ligne, qui permet de se familiariser avec le processus de normalisation terminologique et ses principes de base. Il s'agit d'un nouvel outil qui est très utile aux spécialistes de la langue, aux traducteurs, aux rédacteurs, y compris les rédacteurs techniques et les administrateurs de base de données.

Nous avons offert à l'Agence spatiale canadienne notre expertise financière et juridique pendant qu'elle négociait avec la NASA un contrat de recherche et de développement d'une valeur de 5,4 millions de dollars.

Grâce aux vérifications de la conformité et des paiements de transfert que nous avons réalisées, nous avons contribué à veiller à ce que les paiements de transfert soient effectués aux fins prévues. Ces vérifications ont été réalisées pour le compte de Patrimoine canadien, Industrie Canada, l'Agence canadienne de développement international et [illegible] étrangères Canada.

Nous avons établi des profils de risques ministériels, nous avons développé des outils adaptés de gestion des risques et nous avons créé des modules de formation et de pré-évaluations en gestion des risques pour un groupe d'organismes de l'Office des transports du Canada. Cette expérience a conduit au développement d'un profil de risques ministériel générique à l'intention des petits organismes du gouvernement du Canada, qui est maintenant accessible en ligne.

Grâce à notre soutien tactique et opérationnel, les cérémonies du crépuscule du Carrousel de la GRC ont connu un franc succès, tout comme les cérémonies d'abaissement du drapeau canadien, qui sont tenues hebdomadairement dans la région de la capitale nationale pendant la majeure partie de l'été.

Des mesures contre la grippe aviaire

Nous avons reçu une demande urgente de Santé Canada. Nous devions acheter rapidement une quantité suffisante du médicament antiviral Tamiflu® pour circonscrire la menace de grippe aviaire. Nous avons agi sans délai pour protéger la population.

Même si nous ne pouvions obtenir ce médicament qu'en traitant directement avec l'entreprise qui en détient le brevet, et même si ce médicament était disponible seulement en quantité limitée, nous avons néanmoins réussi à convaincre cette entreprise de ne pas vendre ce médicament à l'étranger avant que les besoins du Canada ne soient comblés.

Cette mesure a permis de distribuer rapidement le médicament partout au pays et d'assurer qu'il en existe une quantité suffisante pour permettre au Canada de faire face, au cours des cinq prochaines années, à une épidémie éventuelle de grippe aviaire. En outre, le prix du médicament était inférieur de trente-cinq pour cent à celui que les ministères provinciaux de la Santé avaient payé précédemment.

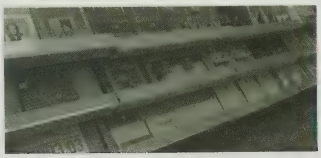
La menace de la grippe aviaire était plus évidente en Colombie-Britannique où nous avons contribué à mettre sur pied un centre d'opérations d'urgence pour le compte de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Nous avons fourni 200 nouveaux employés à l'échelle du Canada et répondu à leurs besoins urgents en locaux et en télécommunications afin qu'ils puissent établir le nouveau centre.

- Dans le cadre de la préparation aux élections générales de l'été, nous avons aidé Élections Canada à effectuer des vérifications liées aux dépenses électorales des candidats. Nous avons également donné de la formation à nos agents d'information du Centre de renseignements gouvernementaux pour qu'ils soient en mesure de répondre aux questions qui avaient trait aux élections. Durant la campagne électorale, nous avons travaillé 18 heures par jour et répondu à près de 100 000 demandes de renseignements.

- Nous avons apporté des améliorations au nouveau système de paiement d'Élections Canada, et nous y avons effectué des essais, tout en nous assurant que le système de paiement existant fonctionnait correctement pour qu'il puisse prendre la relève en cas de panne du nouveau système.

- Nous avons amélioré les services d'hébergement Web et les services de soutien de Santé Canada, et nous avons trouvé une solution à long terme permettant de regrouper l'infrastructure de pare-feu en vue de prévenir l'accès non autorisé au réseau interne. Cette mesure a permis de réduire les coûts de maintenance des logiciels, de diminuer le nombre de pare-feu requis et de compter sur une structure de soutien permanente pleinement gérée.

- Nous avons procédé au déménagement du centre de données centrales de Service correctionnel Canada, tout en augmentant sa capacité et en établissant des mesures de sécurité à toute épreuve, et ce, à une fraction du coût prévu. Cette mesure a permis d'économiser du temps et de réduire les coûts de soutien.



Nous avons collaboré avec Publications Ontario, l'imprimeur officiel du gouvernement de l'Ontario, en vue d'accroître la vente de nos publications les plus populaires grâce aux achats en ligne. Ce partenariat a également permis à Publications Ontario d'accroître ses propres ventes, car ses publications les plus en demande sont maintenant disponibles sur notre site Web. On peut également se les procurer en communiquant avec notre centre d'appels.

Le saviez-vous

Chaque année, nous traitons des mandements de [illegible] et nous effectuons des paiements [illegible] de 20 millions de dollars.

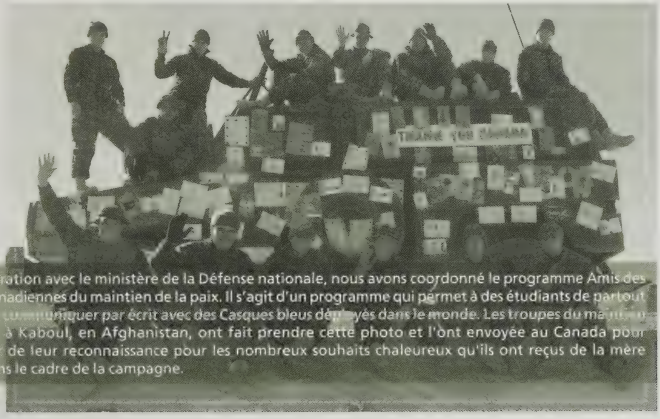
Offrir un bon gouvernement et de la valeur ajoutée

Dans un monde qui évolue peut-être plus rapidement que jamais et qui, à bien des égards, a changé fondamentalement, il ne suffit plus de simplement s'adapter au changement.

Comme les activités du Ministère touchent tous les aspects du gouvernement, la population canadienne s'attend, pour de justes raisons, à ce que nous les servions selon les normes professionnelles les plus élevées.

Nous fournissons des services de grande qualité, et ce, de manière transparente et responsable, tout en veillant continuellement à une meilleure utilisation des deniers publics. Nous avons des bureaux dans plus de 200 emplacements au Canada, aux États-Unis et en Europe, ce qui nous permet de prévoir les besoins de nos clients et d'y donner suite, tout en cherchant à améliorer le cadre de gouvernance du Ministère.

En regardant de plus près tout ce que nous faisons, vous pourrez constater que nous faisons preuve de créativité et d'innovation, ainsi que d'efficience et d'efficacité, et que notre organisation repose sur des valeurs de base comme la prudence, la responsabilisation, la transparence, l'intégrité et l'équité. À mesure que nous allons de l'avant et que nous façonnons notre avenir, nous continuons à changer la façon dont nous exerçons nos activités. En nous adaptant aux besoins en constante évolution de nos clients, nous sommes capables, ensemble, de relever les défis de la modernité et de participer à l'économie mondiale.



En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, nous avons coordonné le programme Amis des troupes canadiennes du maintien de la paix. Il s'agit d'un programme qui permet à des étudiants de partout au pays de communiquer par écrit avec des Casques bleus déployés dans le monde. Les troupes du maintien de la paix à Kaboul, en Afghanistan, ont fait prendre cette photo et l'ont envoyée au Canada pour témoigner de leur reconnaissance pour les nombreux souhaits chaleureux qu'ils ont reçus de la mère patrie dans le cadre de la campagne.

- Nous avon[illegible] soldats canadiens en A[illegible] Herzégovine allant des tour[illegible]

- Nous avons également contri[illegible] de 2[illegible]ion de [illegible] de ce processus complexe d'intégration, nous avons fourni dans les délai[illegible]us, et même avant, l'équipeme[illegible]

- [illegible] pour le compte de la Défense nationale en vue de vendre de l'équipement que les membres du 2e Bataillon de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry n'avaient plus besoin après leur réinstallation au casernement Kapyong, à Shilo (Manitoba). Cette vente aux enchères a permis de recueillir plus de 77 000 $.

- Nous avons implanté un nouveau système de gestion bancaire, permettant ainsi à des [illegible] la devise du pays où ils r[illegible] ces chèques à partir de leur succursale [illegible] Grâce à ce nouveau système, ces pensionnés reçoivent maintenant leur chèque plus rapidement, tout en profitant d'un meilleur taux de change



Notre contribution au gouvernement

Table des matières

Pour un Canada plus fort 02

Notre contribution au gouvernement **05**
Offrir un bon gouvernement et de la valeur ajoutée 06
Réaliser des économies pour les Canadiens et les Canadiennes 08
Des partenariats avec tous les ordres de gouvernement 08
Un effectif exceptionnel au service des Canadiens et des Canadiennes 08

À l'œuvre dans tout le pays **11**
Un Canada à édifier 12
> EN ONTARIO ET AU QUÉBEC 13
> DANS LE CANADA ATLANTIQUE 13
> DANS LE GRAND NORD 14
> DANS L'OUEST 14
Des gens au service des gens 15
À l'appui des peuples autochtones 15
Un allié des jeunes 15

Réaliser le projet Gouvernement en direct (GeD) **17**
Aider les Canadiens et les Canadiennes à communiquer avec leur gouvernement 18

Écologiser les activités du gouvernement **19**

Travailler partout dans le monde **21**

Pour communiquer avec nous **23**







Pour un Canada plus fort

Les réalisations de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada trouvent écho dans l'ensemble du gouvernement et dans la vie de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes. Nous jouons un rôle de premier plan chaque fois que le gouvernement agit dans le cadre de son programme, transformant la vision du Canada en des réalisations concrètes. Nous appuyons les priorités clés du gouvernement en proposant des solutions haut de gamme à nos clients, c'est-à-dire aux ministères et aux organismes gouvernementaux. Nous permettons à ceux-ci de faire ce qu'ils font de mieux, soit de servir la population canadienne. Nous fournissons des services qui sont communs à tous les ministères et organismes fédéraux, pour assurer à nos clients et à la population le meilleur rapport qualité-prix.

L'année dernière, nous avons investi dans le renouvellement de nos structures, de nos outils et de nos processus pour moderniser notre organisation et améliorer la façon dont nous exerçons nos activités. Grâce à nos efforts, nous avons réussi à réaliser des objectifs en matière de politiques, nous avons contribué à accroître l'efficacité de la fonction publique et à augmenter la transparence et la responsabilisation dans tout ce que nous faisons. Notre réussite a permis à nos ministères et à nos organismes gouvernementaux clients de répondre aux besoins et aux attentes en constante évolution de la population.

La portée de nos services est vaste et sans égale. L'année dernière, par exemple, nous avons consacré plus de 10 milliards de dollars à l'achat de biens et de services pour le compte du gouvernement, et négocié ou géré plus de 60 000 contrats. Nous avons administré la paye de 292 000 employés de la fonction publique et les pensions de 322 000 retraités. Nous avons également fourni des locaux pour près de 210 000 fonctionnaires répartis partout au pays et géré plus de six millions de mètres carrés de superficie dans quelque 1 900 emplacements.

Considérée comme un chef de file mondial dans la prestation de services communs, notre équipe de plus de 13 000 professionnels s'appuie sur son expertise et sur son expérience pour offrir des services qui touchent à peu près tous les aspects du gouvernement, y compris des services de gestion de projets et de gestion immobilière, des services liés aux achats, des services d'architecture et de génie, des services de technologie de l'information et de télécommunications, des services de vérification, de gestion et de conseils, des services d'aliénation des biens, des services liés à l'établissement de normes et à la certification, des services de traduction, de terminologie et d'interprétation, des services de rémunération et des services financiers, y compris ceux offerts par le receveur général. En misant sur le professionnalisme et le rendement, nous évaluons notre succès en nous fondant sur le succès de nos clients, dont la mission consiste à produire des résultats auxquels la population canadienne est en droit de s'attendre.

Nous sommes résolus à collaborer avec les ministères et les organismes gouvernementaux homologues, afin de bien comprendre leurs besoins. Notre but est d'assurer leur réussite, tout en veillant à une meilleure utilisation des deniers publics.

Nous visons l'excellence dans tout ce que nous faisons, ce qui signifie que nous devons toujours adapter et modifier la manière dont nous exerçons nos activités afin de réussir. Toutefois, à mesure que nous progressons et que nous nous adaptons, il est un élément qui demeure constant et immuable : maintenir la confiance du public. Notre long et fier passé est profondément ancré dans une culture fondée sur l'éthique et sur les valeurs. C'est cette même culture qui nous permet de progresser durant cette période de changements rapides.

L'équipe de professionnels novateurs de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada reflète la diversité et le caractère multiculturel de la société canadienne. Nous relevons, tous ensemble, les nouveaux défis de la mondialisation et de l'économie du XXI[e] siècle.

Le présent rapport décrit nos principales réalisations et nos principaux apports en 2004 en vue de servir le gouvernement du Canada ainsi que les Canadiens et les Canadiennes. Nous sommes fiers de nos réalisations, tout comme du talent et de l'expertise de nos employés. Ensemble, nous pourrons franchir les prochaines étapes et contribuer à bâtir un Canada toujours plus fort.

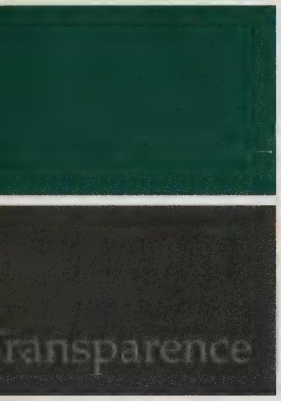


© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2005)
No de cat. : **P35-111/2004**
ISBN : **0-662-68908-9**

Mars 2005

2004

Réalisations







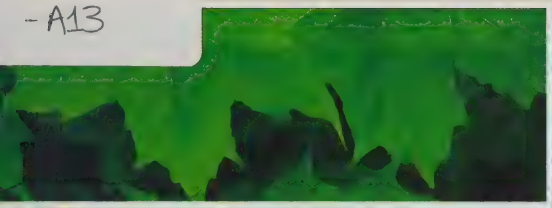


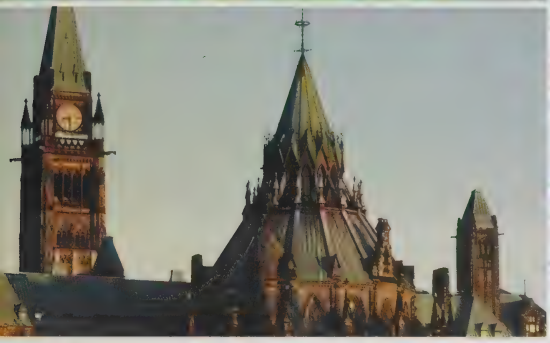
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

Canada

CA1
PW
-A13

Government Publications







> Achievements

the way forward

05

Public Works and Government Services Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Canada

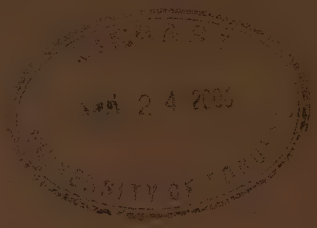


Table of contents

THE WAY FORWARD
Smarter, Faster, more Efficient Government 02

OUR CONTRIBUTION TO GOVERNMENT 03
Adding value, saving money, delivering good government 04
Lower Risk – Better Results 04
Savings for Canadians 06
Serving Our Troops - Serving Canada 07
Honouring Canadian Veterans 08
In partnership across governments 09
Office of Small and Medium Enterprises 10
Serving Canadians with an Outstanding Workforce 10

GREENING GOVERNMENT 11
Leading Canada to a sustainable future 12
Conservation and sustainable renovations at the Library of Parliament 15

WORKING FROM COAST TO COAST TO COAST 17
Building business across Canada 18
...IN THE WEST 18
...IN ONTARIO AND QUEBEC 20
...IN ATLANTIC CANADA 21
...IN THE FAR NORTH 22
People Helping People 22
Support for Canada's Aboriginal Peoples 23
Cleaning Contaminated Sites in Canada's North 24

GOVERNMENT ON-LINE 25
Connecting Canadians to their government 26
Canada on the world stage 27
Sharing Canadian expertise around the world 28

CONCLUSION 29
How to contact us 29



The Way Forward – Smarter, Faster, more Efficient Government

Among the many goals we set for ourselves in 2005 at Public Works and Government Services Canada, one overriding goal stood out, and that was to deliver smarter, faster, more efficient and transparent services – all while saving taxpayer dollars. As the government's common service provider, there is much at stake. The work we do helps to bring life to the government's agenda, taking it from the realm of ideals and concepts to actual, tangible achievements that ultimately benefit the people of Canada.

When we succeed, we trigger a chain reaction of success. First our clients, other government departments and agencies, are better able to accomplish their objectives, and that is to serve Canadians. When they reach their goals, the entire Government of Canada is then better placed to achieve its aims. This, in turn leads to the most important achievement of all – Canadians in all parts of the country reap the rewards of a stronger Canada.

The milestones by which we measure our success in this effort can all be found along a path we call *The Way Forward.* It represents an all-encompassing strategic shift for our Department; a comprehensive and uncompromising guide we use to steadily move toward greater achievements, specifically toward an ever-improving way of doing business. 2005 was the first full year in which we engaged this strategy and the results for our clients and for Canadians, as this document will witness, have been telling.

Our commitment to deliver smarter, faster services and at a reduced cost has helped us improve the management of our Department. We transformed key business functions by realigning the Department to consolidate programs, policy, service and operations according to areas of expertise. As a result, the right experts can now be found where their advice will have the greatest impact. This has created clear, well-defined lines of accountability and increased our already substantial levels of transparency and ethical conduct.

The Way Forward focuses on increasing efficiencies throughout the vast array of services we provide, from procurement, property management, and information technology to leading the government's efforts to green its operations and contribute to its sustainable development agenda.

The range and impact of our services is profound. For example, we handle approximately $1.3 trillion annually in Receiver General cash flow, 230 million payments and administering compensation for 293,000 government pay accounts and 324,000 pensioner accounts. We purchase over $10 billion worth of goods and services in procurement transactions on behalf of the Government of Canada (representing 80 percent of overall government purchasing) and we provide over $440 million in payments in lieu of taxes to about 1,300 municipalities.

We are the country's largest landlord and office space manager with over 7 million square metres of space across Canada to look after. We operate a budget of more than $2.7 billion with a workforce of close to 13,200 employees across Canada, we provide world-class translation, terminology and interpretation services in more than 100 languages. We deliver information technology services to 130 federal government organizations, including the issuance of secure ePasses.

The Way Forward is driving the modernization of our services and an aggressive, persistent search for greater savings. As part of this evolution we created the Office of Greening Government Operations and the Office of Small and Medium Enterprises. The results have already translated into smarter, faster, "greener" government that is more transparent and fully accountable.

The professionalism, creativity and dedication of our remarkable workforce paid important dividends in 2005. They represent the diversity and the proud character of Canadian society and served to enhance the work of our Department by improving the way we do business. Together, we are moving quickly to meet the 21st century challenges that lie ahead.

We are all proud of the achievements described in this report and we celebrate our success yet we recognize that *The Way Forward* is not a final destination but rather a path continually leading our Department, our clients and the Canadians we all ultimately serve, to a stronger Canada.


Our contribution
to government

In 2005, we took important steps to further streamline our delivery of services without compromising on quality. We did this successfully while also vigorously seeking out and finding new ways to save money, achieving the best possible value for Canadians and delivering the best possible services to our clients.

> Adding value, saving money, delivering good government

The primary purpose of Public Works and Government Services Canada is to ensure maximum value to our clients and to Canadians as we provide those shared services common and central to the work of government. We perform so many services for the government – procurement, banking, real estate management, translation and information technology development among them – and in each area, *The Way Forward* targets of efficiency, effectiveness and cost savings are the standards we must meet. We improved our performance by always renewing and re-examining our processes to help strengthen our management, boost public confidence, increase savings and productivity, deliver professional, innovative services and support the government's key strategic priorities.

Lower Risk – Better Results

As part of our leading role in modernizing government and realigning our Department, we created the new Office of the Chief Risk Officer. It was a bold and significant move as we strive to achieve a higher standard for effective risk management. This is the first ever Office of the Chief Risk Officer in the Canadian federal government and it demonstrates our commitment to improving the way we do business and minimizing the risks to our clients and ultimately to Canadians.

The primary mandate of the Chief Risk Officer and this new office is to strengthen risk management and quality assurance capacity within our Department as well as provide a focal point for risk management advice. The new office will also be responsible for ethics programs, internal disclosure, fairness monitoring, and contract claim advisory services – the key elements of a comprehensive risk management approach.

The first stage of development focused on establishing the new office but was not limited to this. We responded to several requests for guidance from the Deputy Minister and senior executives in managing the risks associated with several high profile transactions.

The mandate of this new office includes the following:

- Providing guidance and support in the implementation of the Integrated Risk Management Framework. This includes the integration of the branch risk profiles and the Corporate Risk Information System into the operations of the Department;
- Advancing the Ten-Point Integrity Plan, including the addition of ethics officers in every branch, region, and special operating agency;
- Establishing a mechanism to deal with potential wrong-doing that has been identified in accordance with the Public Servants Disclosure Protection Act; and
- Facilitating the use of fairness monitors in contracts.

Highlights of our remaining achievements in adding value, saving money and delivering good government for Canadians include the following:

- We established the Commodity Management Framework – a whole-of-government model used to plan and help manage the life cycle activities of various goods and services. It helps ensure we meet the operational requirements of government departments and achieve best value for Canadians while reducing total life cycle costs and increasing efficiency in the procurement of goods and services.
- We produced the annual Public Accounts within the timeframe established in the Public Accounts master plan and tabled them in Parliament three weeks earlier than we did in 2004. The Auditor General expressed an unqualified opinion of the Financial Statements of the Government of Canada.
- We won the Innovation and Creativity in Service Delivery Award of Excellence for our Bill Payment Service. It was developed by the Receiver General as a way for federal departments and agencies to simplify the collection and processing of payments from the public. As a result Canadians and businesses can make these non-tax payments in person or on-line, by telephone, or electronic data interchange in addition to the traditional payment by cheque or credit card. The Bill Payment Service processed approximately 1.2 million remittances last year.
- We negotiated a new reprography licence on behalf of the Government of Canada by balancing the need to fairly compensate rights holders while achieving exceptional value for Canadians. The licence allows government employees to photocopy specific copyrighted materials, such as newspapers, professional journals, books, and magazines, without fear of liability for copyright infringement.
- We procured the services of a Canadian Forces Health Line to provide Canadian Forces members with convenient 24-hours-a-day, 7-days-a-week, 365-days-a-year telephone access to an established Telehealth Centre. The service provides convenient access to health care advice, general health information, and guidance on where and how to access health care services.
- We created the Personnel Certification Division to carry out a new certification program for procurement and material management personnel. It is designed to help other government departments and agencies – our clients – learn about managing the procurement process.
- We negotiated a contract for up to $20 million worth of digital, portable and mobile radios for the RCMP. We built enough flexibility into the purchase agreement for any of the RCMP division Headquarters across Canada to purchase different configurations of the same products.
- We supported the RCMP's Information Technology Professional Services by managing the procurement of some key expertise. The contracted services will contribute to the RCMP's numerous operational systems associated with crime scene occurrences, intelligence gathering, criminal cases, investigations and tactical logistics.
- We managed the competitive bid process and conducted the exhaustive evaluation that ultimately led to the initial stages of work to modernize the pension system for approximately 490,000 federal government civil servants and pensioners. Our extensive consultations with private industry played a significant role in the lead-up to the formal Request for Proposals.
- We expanded our agreement with the Bank of America to help us better deliver direct deposit payments to recipients outside of Canada. We expanded this service to 11 countries in Europe and Australia, which increased efficiencies and cost savings thanks to our collaboration with this private sector partner.
- In addition to assisting Canadian Heritage in project management, we provided architectural expertise related to the design, construction and operation of the Canada Pavilion at Expo 2005 in Aichi, Japan. The Canada Pavilion was a huge success welcoming more than 3.3 million visitors over the course of the six-month exposition, that's more than double the initial objective of 1.5 million visitors.

- We managed the implementation of new, more cost-effective long distance voice services for the Government of Canada.
- We also launched The Way Forward Information Line, a National Service Call Centre project created to answer government employee questions and provide website assistance on subjects including Standing Offers, purchasing procedures and procurement officer contacts. We developed and launched specialized training for government departments to explain the new Standing Offer mandate. These sessions provide a description of Standing Offers, how they differ from contracts and navigate participants through the Standing Offer Index.
- We successfully engineered, implemented and tested Phase Two of the Disaster Recovery Project. This Interim Phase, part of a three-phase approach, introduces a solution that enables the recovery of IT systems within 100 hours.
- We offered visitors to the Government of Canada's Language Nook new, clear terminology relating to emergency situations. This clarification is a response to the prevalent international focus on new security measures in the wake of September 11th, 2001 and the need to better understand the notion of security in this new reality.

Did you Know?

We generated savings calculated at approximately $3.8 million courtesy of the Shared Travel Services Initiative, which also renders the travel process faster and easier for employees. Savings are the result of volume rebates, reduced transaction fees, unused tickets and credits, and insurance claims and refunds, among others.

> Savings for Canadians

Public Works and Government Services Canada is often described as the engine that powers the Government of Canada. It is an apt description indeed. Like all engines, peak performance depends on efficiency and the more efficient, the more cost-effective.

By reducing waste and streamlining the delivery of services, we ensure the optimal use of the financial resources – taxpayer dollars – that drive our Department and make it run. By striving to always deliver services that are more innovative, more timely and more green we keep our promise to consistently raise the quality of our work while lowering the cost to Canadians.

- We helped Citizenship and Immigration Canada save up to $5 million over the next five years by using a competitive bid process to procure electronic printing, variable imaging, offset printing, mail preparation and distribution services all of which will help in the production and mailing of its immigration kits.
- We also helped Citizenship and Immigration Canada save approximately $400,000 for the printing of two million visas and protective seals by negotiating and managing an agreement for these services.
- We saved Canadians close to $2 million by signing an eight-year lease for Statistics Canada offices in a new location in Halifax, Nova Scotia. The savings stem from a reduction in office space requirements, a cut to the required number of enclosed offices (from 28 to one) and a lower rental rate due in part to the eight-year term of the new lease.

We are especially proud of our on-site services in Kabul, Afghanistan and the provision of contract management training to Canadian Forces Personnel during military rotations. For example, during the closure of Camp Julien and the redeployment of troops to Kandahar, we were on the ground in Kabul with our troops for 25 days ensuring that closure activities were well managed. On the recommendation of the Governor General, one of our managers was awarded the General Service Medal for providing "direct support to operations in the presence of an armed enemy".

- We saved taxpayers $1.6 million after we launched the first department-wide Request for Volume Discount, an initiative to reduce costs by consolidating the procurement of desktop computers. Lower purchase prices, on average about 26 percent less than the Standing Offer price, led to lower maintenance costs and fewer technical support issues. Our commitment to set aside a percentage of annual procurement contracts for bidding processes open only to Aboriginal firms was incorporated into this initiative.
- By engaging our National Master Standing Offer for imaging products, we generated over $1 million in savings for client departments, mostly through the use of "requests for volume discounts".
- Concerns about data security and standardization requirements prevented us from using the National Master Standing Offer to lease photocopiers for the RCMP, but we still delivered the required number of machines and at a savings of more than $3 million.
- We saved $1,178,753 by requesting and implementing a volume discount on the purchase of office furniture. We took advantage of National Master Standing Offers and reduced the procurement cycle time from an estimated 120 calendar days to approximately 15 days.
- We achieved savings of $2 million or 40 percent of the projected cost to replace several power generators in two government buildings in Gatineau, Quebec. By modifying the electrical distribution system in both buildings and ensuring sufficient capacity for a single, larger emergency power generator we needed only to install one new generator. This was accomplished in a dangerous and complex operation using a heavy crane, placing the 10-tonne emergency generator on the 12th floor of one of the buildings.
- We saved Canadians more than $320,000 by increasing address accuracy and reducing postage penalties on the 70 million Receiver General cheques issued and mailed each year.

Serving Our Troops - Serving Canada

Our negotiation skills and careful management of the contract for the Canadian Forces Contractor Augmentation Program helped save over $6 million dollars in taxpayers' money. The Program provides the Canadian Forces with additional operational flexibility through enhanced support capacity and also frees up military personnel for employment where their military skills are most needed.

- In order to meet the Department of National Defence's urgent need for Armoured Patrol Vehicles in support of the Canadian Forces deployment to Kandahar, Afghanistan we launched a joint team effort with the department to identify and procure the right product. We co-ordinated and conducted all the necessary activities to meet the extremely tight timelines and stringent demands of our client. Within less than two months the project team completed the requirement definition, obtained necessary approvals, conducted a competitive bid solicitation and evaluation process and awarded the contract.
- We managed the competitive bid process for the provision of primary, specialized helicopter and multi-engine fixed wing pilot training and support services to the Canadian Forces. The competitive procurement process was fair, open, and transparent and benefited substantially from our in-depth consultations with industry leaders. The contract will ensure the long-term continuation of pilot training services for the Department of National Defence at the former Canadian Forces Base in Portage La Prairie, Manitoba.



> John Normandin was awarded a General Service Medal for his recent work in Kabul, Afghanistan. He manages a contract that supports Canada's missions abroad — delivering on-site services to our soldiers — and is our first employee to receive this Department of National Defence honour.

Did you Know?

We renamed a Government of Canada building in Winnipeg ***The Victory Building*** *as part of our Year of the Veteran tribute.*

Honouring Canadian Veterans

We honoured our Canadian war heroes by designing and launching several initiatives to commemorate the Year of the Veteran. Our efforts successfully educated and informed Canadians while also increasing the visibility and accessibility of Government of Canada military publications. The highlights of our most prominent initiatives include the following:

> We helped to make government military publications more easily accessible through our website by adding a Year of the Veteran section to the home page (see Year of the Veteran Publications at www.publications.gc.ca).

> We conducted an email campaign to inform booksellers of government military titles.

> We procured relevant services and awarded several competitive contracts in the service of Veterans Affairs Canada and in honour of the Year of the Veteran. The services we engaged delivered substantial logistical support for commemorative Year of the Veteran events in the Netherlands, France and Hong Kong all of which marked the 60th anniversary of the end of the World War II. We also helped arrange transportation, accommodation and hospitality for the aging Canadian veterans and their caregivers.

> We produced a set of beautiful and educational commemorative materials to honour the Year of the Veteran. They served not only to honour veterans and educate employees but also to provide important historical context to our Department, once known as the Department of Munitions and Supply. The posters, newsletters and other materials we developed paid tribute to the considerable wartime contribution of our employees. Their achievements at the time included negotiating orders for military supplies and helping to build hospitals for Canadian veterans, temporary government buildings and housing for public servants, workers and veterans alike. The materials we produced also honoured the tens of thousands of women who entered the workforce for the first time.



Forging partnership with all levels of government and with business people in the private sector helps us to consolidate and focus our resources to better serve our clients. Achieving smarter, faster services at reduced costs is almost always the result of these collaborative efforts.

> In partnership across governments

> We engaged private sector partners to deliver property management and project delivery services in 319 federal office buildings across Canada, 2.9 million square metres of space altogether. This new service delivery model ensures we remain accountable for standards and performance but benefit from specific skills and services provided by our private sector partners.

> As chair and champion of the Sustainable Development in Government Operations Initiative, we spearheaded efforts to recognize environmental excellence by presenting the inaugural Synergy Awards in St. John's, NL. Over 20 federal departments and all four Atlantic Provinces have agreed to work together to meet their sustainable development commitments in a consistent and co-ordinated manner. First place honours were awarded to the Newfoundland and Labrador Department of Environment and Conservation's Green Team, who have supported sustainable development programs for over 12 years.

> We led a Government of Canada initiative to reduce consumption of electricity in response to a shortfall in electrical generation in Ontario brought on by the unusually hot summer weather and increased consumer demand.

- We provided technical advice and helped shape the government's response while also reducing our own electrical demands at the operational level by implementing a range of measures, such as taking equipment "off grid" through the use of other fuel sources and delaying the scheduled operation of large electrical equipment until non-peak periods.
- Our ability to communicate effectively through the National Service Call Centre, specifically to building operators, was critical to the initiative's success.

> We provided simultaneous interpretation of discussions among the hundreds of participants (scientists, academics and officials from various levels of government) who took part in a Web dialogue on water quality in the Great Lakes organized by the International Joint Commission. This nearly real time translation service allowed panellists to quickly read and answer questions and even respond to comments in the official language of their choice.

> We launched construction of the Language Technologies Research Centre, a collaborative effort involving academia, government, associations and industry. Working with our partners, the National Research Council of Canada and the Université du Québec en Outaouais – all committed to supporting the Canadian language industry – this new Centre will advance us closer to our goal of promoting research, development and the transfer of language technologies.

> We helped to develop new Global Positioning System technology in partnership with local, regional, and provincial levels of government and the private sector. This improved the ability of our Marine Services section in British Columbia to collect hydrographic survey data about the Fraser River on behalf of the Canadian Coast Guard.



> We won the prestigious Western Fair Association's Frank Flitton Display of Excellence Award for our management of the Canada Pavilion, a large, interactive, educational exhibit. Recognized for its creativity and design, the Canada Pavilion is a travelling display that gives Canadians an up-close look at government programs and services. The display won for its creative use of space, its engaging interactivity, overall look and creativity in addition to the expertise of its staff. The award-winning Canada Pavilion attracted over 400,000 visitors in 2005.

Office of Small and Medium Enterprises

We launched the Office of Small and Medium Enterprises to facilitate the substantial contribution small and medium enterprises can make to meeting government supply requirements and to the transformation of supply and real property management.

It was created as a way to reach out to and connect with Canadian businesses across the country. The Office quickly and profoundly enhanced our understanding of private sector issues, and has made a significant contribution to the Department's transformation.

The most visible evidence of this was a series of six consultative workshops we held with approximately 155 small suppliers to government.

These workshops helped us to identify some of the most important issues and concerns shared by small suppliers related to procurement. They also served as a forum for suggestions and possible changes. We helped achieve consensus on several recommendations including:

> An expanded, enhanced on-line marketplace for procuring professional services, the PS On-line. It is designed to act as a mandatory method of supply for frequent contracts for a variety of professional services under $84,000. Client departments get the services they need rapidly and we are able to ensure high standards.

> We launched the electronic distribution of Construction Drawings and Specifications Solution a new feature of the Government Electronic Tendering Service. It allows for the distribution of construction solicitation packages in a downloadable format. The implementation advances our commitment to Canadian businesses, particularly small and medium-sized, by facilitating access to government procurement opportunities.

Serving Canadians with an Outstanding Workforce

In everything they do, the people who make up our Department are dedicated to serving Canadians by always pursuing the best value; by doggedly searching for innovative ways to deliver our services smarter, faster and at a reduced cost.

Those who pursue their Public Service career with us are professionals who strive not only to meet, but to exceed the highest standards of performance excellence. Ours is a modern, thriving, representative Public Service, made up of a diverse group of Canadians who combine their enviable experience and expertise with an unwavering commitment to Canada.

> We introduced a new level of awareness and excitement on the subject of employment equity and diversity in the workplace. Some of our most notable successes include the Confidential Work Force Profile survey, attendance at the National Committee of Federal Public Servants with Disabilities Congress in Ottawa, finding a mentor for an employee with a disability, a dream catcher workshop to commemorate Aboriginal Day, Lunch 'n' Learn events for Women's History Month and the Year of the Veteran, as well as International Day for Persons with Disabilities.


Greening government

Preserving the environment by greening the daily operations of government is a pillar of *The Way Forward* strategy. In fact, the other pillars – delivering smarter, faster services while reducing costs – would simply not be achievable without a green approach to everything we do.

> Leading Canada to a sustainable future

Environmental impact is a key factor in all our decisions not only because it's good for the environment; it's good for business as well. For example, by expanding electronic direct deposits, we saved the government $86 million last year, and we reduced paper consumption equivalent to 45,000 trees.

As the chief buyer for the Government of Canada we purchase more than $10 billion in goods and services. We have developed a Green Procurement Policy to ensure that the Government of Canada includes environmental performance in its procurement decisions.

Our fleet of vehicles is among the most efficient anywhere and we continued a series of measures to ensure that we remain leaders in this area. We used low emission fuels or technologies by significantly increasing our purchase of hybrid vehicles and vehicles that operate on alternative fuels. We also enhanced our position as leaders in sustainable building design and construction, as well as environmentally responsible property and land management.

Among the most significant green developments last year was the establishment of a new Office of Greening Government Operations. It consolidates our environmental expertise and provides government-wide leadership in the area of greening government operations.

It has also become the principal source of advice and guidance for the federal community regarding greening operations, specifically green procurement, green property management, recycling and waste management, and risk management and remediation of contaminated sites. For the first time, this office will give the government a centre of expertise for the greening of government operations under one roof. It will bring together people with skills in policy, engineering, contracting and other areas to see the operations of government through a green lens.

The Office of Greening Government Operations will:

- Provide advice and functional guidance to departments on a wide range of environmental activities;
- Support Treasury Board Secretariat in the ongoing development of policy and performance management related to this area, including the development and ongoing refinement of a government-wide performance management framework for greening government operations;
- Provide a range of high-quality environmental services to government departments, including our own; and,
- Plan and develop our Sustainable Development Strategy, monitor performance, and draft the Department's annual Sustainable Development Performance Report.

We are committed to reflecting the principles of sustainable development in all aspects of our role as a provider of services to other government departments, as a custodian of real property, and in our own internal operations. The Office of Greening Government Operations is a centerpiece of that effort.

- Through our Office of Greening Government Operations and with the support of Environment Canada and the Treasury Board Secretariat, we hosted the first interdepartmental workshop on establishing government-wide priorities for greening government operations. Approximately 120 representatives from 29 departments and agencies attended and together began forming Sustainable Development Strategies to be tabled in Parliament.
- We won the government-wide Commuter Challenge 2005 competition and as a result we earned the unofficial title of 'green giant' for the Government of Canada. Our employees walked, cycled, in-line skated and bussed their way to recognition. The Office of Greening Government Operations co-ordinated our efforts.

Other featured greening government achievements include the following:

- We held a Sustainable Development Co-ordinator's Meeting with federal government representatives from across the country and also delivered green outreach and training sessions to hundreds of government employees including more than half of our own supply officers and the vast majority of our acquisition cardholders.
- We delivered environmental assessment services for government organizations such as the Canadian Coast Guard, the Department of National Defence and Industry Canada. We also reviewed and approved programs for the acquisition of green products and services including reduced-pollution paints and remanufactured toner cartridges.
- We also held a sustainable products forum in Ottawa to bring suppliers and government buyers together to stimulate the supply of and demand for green goods and services.
- We supervised the preparation and sale of a wide range of surplus government assets to Canadians across the country. Our efforts help the government recover part of its original investment in these assets plus they ensure that the assets are reused rather than sent to landfill sites.
- Working closely with Industry Canada's Computers for Schools Program, we helped deliver most surplus government computers to educational institutions across the country.
- We worked with Environment Canada, Fisheries and Oceans Canada, Transport Canada as well as the Department of National Defence to develop environmentally sound processes for the disposal of decommissioned ships. For example, we helped transform former warships into artificial reefs for the sport diving community.
- We administered the PaperSave Program, which collects approximately 10,000 metric tonnes of waste paper each year from government offices in the National Capital Region. We then sell this waste paper for reuse by paper companies in their pulping processes.



In the spirit of clean air and good health, PWGSC employees Jigme Nehring-Rongé, Joe Burris-Muise and Bonita Gagné recently hopped on the bus - the Vélobus - to show support for Clean Air Day. Over ten metres long, the city of Gatineau's Vélobus is the longest bike in the world.

- We identified and contracted the most cost-effective supplier who then recycled approximately 600 crates of lighting ballasts representing a total weight of approximately 200,000 kilograms along with approximately 700 crates of mixed aluminum shields and other mixed metals and plastics. Recycling these materials also means they were not sent to a landfill site.
- We worked with the National Round Tables on Environment and Sustainable Development to obtain guidance and successful strategies for greening our operations from leading private sector executives at the Greening of Government Executives Forum. Together with 35 senior government officials from key government departments, we learned how five leading multi-national private sector corporations have embraced environmental sustainability and lessons learned in greening their operations.
- Working together with Natural Resources Canada, we procured the communication services needed to engage and educate Canadian youth on energy efficiency and climate change. We delivered strong support in the development of the Statement of Work, evaluation criteria and evaluation grid.
- We raised the bar for environmental performance by introducing more stringent environmental requirements for new office buildings and new long-term leases. New facilities are now required to meet the Leadership in Environmental and Energy Design Gold level standard. For example, our Building in Montreal at 740 Bel-Air Street now meets the Gold level standard.
- We adopted the Building Owners and Managers Association Go Green Plus program to help us manage our office buildings in a more environmentally responsible way. With this program we will be better able to assess and benchmark a building's standards in several key areas, including energy, water, indoor environment and environmental management. The program will enhance the planning of building maintenance projects and makes it easier to predict how they will improve the environmental performance of a building.
- We investigated the use of new techniques and technologies to improve our environmental performance. For example, in British Columbia we began using a new environmental technique to reduce pollution from the parking lots of one of our biggest clients, the Department of National Defence. The technique, called bioretention, filters runoff from a parking lot that usually carries automotive wastes such as fuel, oil and lubricants. These contaminants, left unimpeded, drain into waterways that eventually drain into the ocean. The new remediation approach uses vegetation to help filter these pollutants from the runoff before it enters natural streams and waterways.

From initial planning and throughout its construction, we incorporated sustainable principles and greening initiatives into the rehabilitation and upgrade of the Library of Parliament.

> Conservation and sustainable renovations at the Library of Parliament

- We saved valuable Library of Parliament heritage features by preserving, instead of replacing existing materials. This 'minimum intervention' approach to conservation helped us avoid replacing the entire structure, which in turn saved time and money.
- We installed upgraded mechanical systems to optimize building performance, improve heating and cooling efficiencies and improve air quality.
- We helped to preserve valuable land surrounding the Library of Parliament by excavating below the building within the existing footprint to provide space for new mechanical systems.
- We removed toxic substances such as lead and asbestos from the building and introduced new durable and sustainable materials to replace them.
- By partnering with the Library of Parliament we reduced its file space requirements while also improving air quality by digitizing 70 file cabinets of newspaper clippings.
- We helped to develop protocols for cleaning and preserving the Library's historic book collections, specifically eliminating mold transfer to the newly renovated space.
- We protected the building and its occupants from possible earthquakes by stabilizing the masonry, the iron dome and all components within the building to meet current seismic code requirements.
- We installed a new thermal window system on each window to improve energy conservation.
- We upgraded the Library's lighting systems and thus improved energy efficiency as well as working conditions.



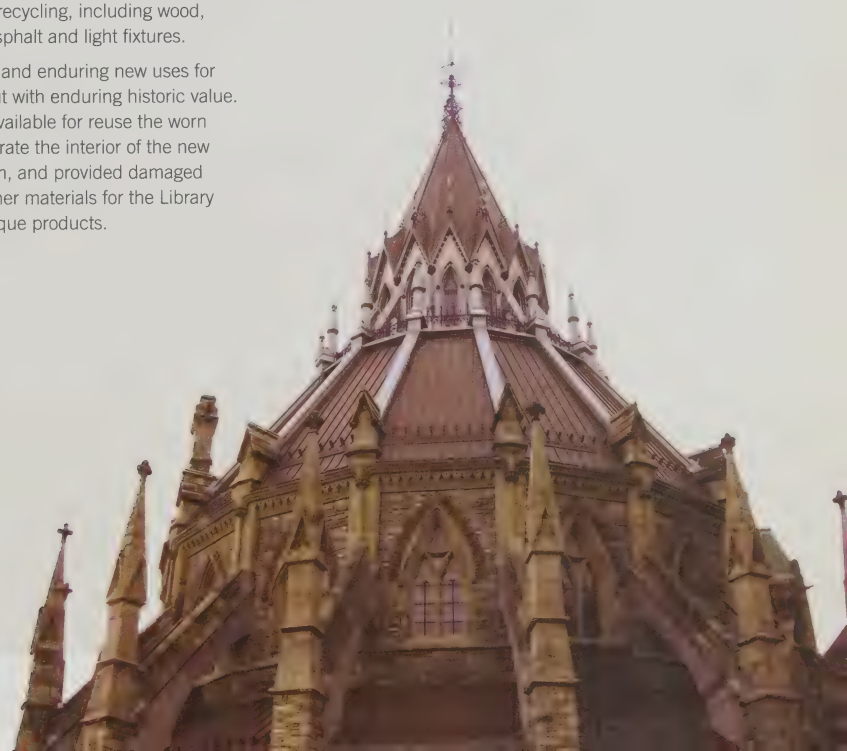
> We set a new standard for sustainability by requiring that improvements to the Library of Parliament were all long lasting. This minimizes the need for maintenance or future upgrades while ensuring the Library will be beautiful and functional for decades.

Did you Know?

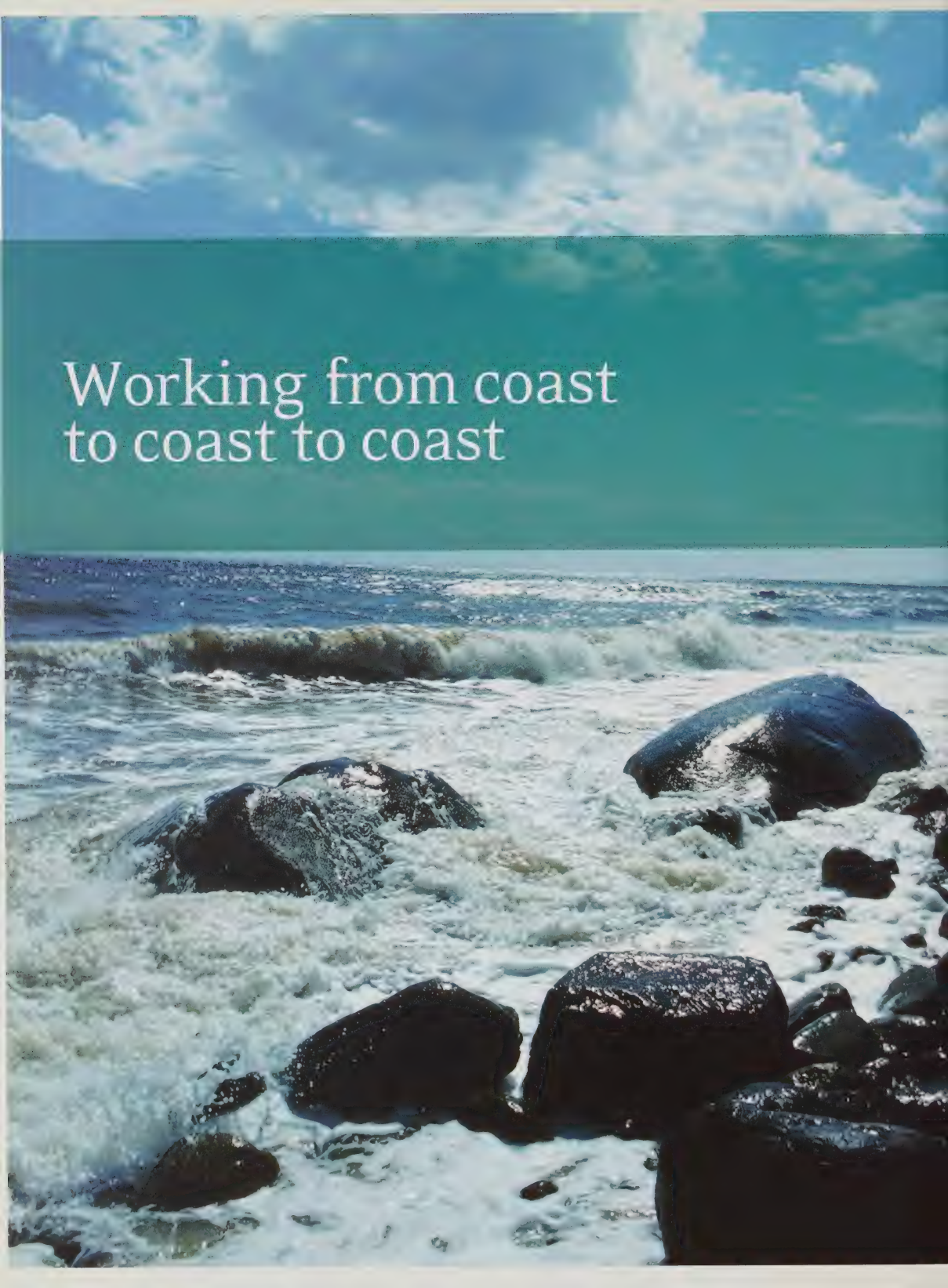
We improved the air quality, specifically the temperature and humidity, to create a superior environment for the storage of the Library's collections. Our approach protects the building from condensation and increases overall energy efficiency.

> We exceeded our own rigorous waste diversion targets during the construction, renovation and demolition phases of the Library of Parliament project. We targeted 80 percent but instead diverted more than 82 percent or over 12,300 cubic yards of material from landfills for reuse and recycling, including wood, rock, wiring, metals, asphalt and light fixtures.

> We generated creative and enduring new uses for discarded materials but with enduring historic value. We saved and made available for reuse the worn copper roofing to decorate the interior of the new Canadian War Museum, and provided damaged stones, copper and other materials for the Library to transform into boutique products.



Working from coast to coast to coast



As Canada's leading landlord and office space manager we have a profound influence on communities across the country.

> Building business across Canada

We house a population of 227,000 and manage over 7 million square metres of space in 1,840 locations all across Canada. We co-ordinate the office accommodation needs of over 100 federal departments and agencies on a city, regional or national scale and negotiate or manage about 2,100 leases worth approximately $800 million.

In managing the government's substantial real estate portfolio – $7 billion worth of federal real property altogether – we also provide expertise and technical services related to office accommodation, property management, architectural and engineering services, as well as management of major construction and restoration projects.

We contribute to the reintegration of under-used properties into communities and are deeply involved in the restoration of heritage assets from the Parliament Hill in Ottawa to the Canadian war memorials in Europe.

The breadth of our real property presence naturally affects communities everywhere in Canada, and so through our Good Neighbour Policy we consider such factors as access to public transit, infrastructure needs, and conserving or reusing buildings when we plan a new structure. Using industry-developed and approved environmental assessment tools in the design, construction and management of our buildings we set the highest possible standard for sustainable development. Our properties are now 34 percent more energy efficient and 24 percent more greenhouse gas efficient than they were in 1990 – and that saves taxpayers about $19.2 million per year.

Through our Payments in Lieu of Taxes program, we distribute more than $440 million to some 1,300 municipalities and other real property taxing authorities each year, which contributes to covering the cost of local government.

...IN THE WEST

> Our new Office of Greening Government Operations in the Pacific Region designed and constructed a wastewater collection system at the Esquimalt Graving Dock. The new design prevents the discharge of over 1.5 million litres of wastewater containing paint washed off of ship hulls from being discharged to local waters and enables its safe collection. The new system and the team that built it have successfully raised the environmental standards for the entire Canadian ship repair industry and won a Deputy Minister Award of Excellence for their efforts.

> We launched a mid-life refit of the Kamloops Federal Building using 3-D modeling. Traditional two-dimensional modeling requires three different sets of drawings for each project, showing the floor plan, elevation, and cross-section separately while three-dimensional software allows features to be added only once. The designer can then print any view of the building.



- We acquired the 14.19-hectare Green Timbers site located in the City of Surrey. The site was purchased from the Province of British Columbia at a cost of $5.4 million and will be used to relocate and accommodate the new RCMP E-Division headquarters. Given current Greater Vancouver Regional District land values and continued rising real estate prices, the site represents excellent value for Canadians, communities, and stakeholders.
- We contributed major improvements to the Surrey Tax Centre half-life refit, a major retrofit of a 25 year-old 20,000-square metre Crown-owned building. The improvements include upgrading the heating, ventilation and air conditioning systems; upgrading the electrical systems; installation of a new roof to address structural deficiencies and meet seismic codes; architectural upgrades and refit to provide improved working environment and improved operational efficiencies and workflow; along with the provision of approximately 1,400 square metres of expansion space.
- We provided critical advice and expertise in the design and installation of laboratory space at the National Research Council's new National Institute for Nanotechnology at the University of Alberta in Edmonton. The laboratory will be among the quietest in Canada. "Quiet space" refers to lab space with ultra-low vibration and minimal acoustical noise or electromagnetic interference, critical for tiny nano-scale research. The new building will be among the most technologically advanced research facilities in the world.
- We co-ordinated and managed a project with Parks Canada to improve the quality and safety of water and disposal systems for public usage. The area covered was vast, ranging from the flatlands of the Prairies to the mountainous regions of British Columbia and the tundra of Northern Canada.
- Our Ceremonial and Protocol team arranged for the procurement of various on-site items necessary for the visit to Saskatchewan of Her Majesty The Queen and His Royal Highness The Duke of Edinburgh for the province's centennial celebrations.
- We partnered with the RCMP to manage a complex accommodation requirement in Calgary brought on by expansion pressures from the launch of new policing programs and the decommissioning of the RCMP's existing location. We secured a lease and fit-up accommodations to collate several RCMP functions in a new District Office. The new facility houses nearly 300 personnel with more than one dozen units of the RCMP in a single location.

At the Centre of an Emergency

When the Canadian Food Inspection Agency discovered that a duck on a commercial farm in Chilliwack, B.C. was infected with a weak strain of Avian influenza one of the first calls investigators made was to our Pacific Region office. We quickly mobilized resources and expertise to set up an emergency operations centre. Our leasing officials worked around the clock to locate then acquire an appropriate location for the centre and then to ensure it was properly equipped. Their key tasks after acquiring the right office space included co-ordinating the installation of all the other necessary elements for an emergency centre including IT infrastructure, cabling and wiring, furniture and telephone systems.

Our work was so seamless that Canadian Food Inspection Agency staff were able to move into the new, fully functioning emergency operations centre only three days after the emergency was declared.



> We officially opened the new Greenstone Building, a Government of Canada Building in Yellowknife, NT. Built according to the latest environmental and energy-efficient standards, the four storey, 7,200-square metre building houses 200 public service employees from approximately 15 departments and agencies.

...IN ONTARIO AND QUEBEC

> We introduced the Laurel Awards to formally recognize employees in Ontario whose efforts and contributions help achieve regional objectives. Prominent among these objectives is the promotion of public sector values and principles including honour, integrity, and service excellence.

> We led an environmental assessment of the deteriorating Laniel Dam in Laniel, Quebec approximately 400 km northwest of Ottawa. The assessment is critical to our plan to replace the dam, an important part of the network of dams controlling flooding on the Ottawa River. We led public consultations to ensure the replacement project meets the needs of the community without compromising the safe and responsible management of the dam and the environment.

> We initiated and executed an environmental cleanup of the Burlington Lift Bridge east of the Burlington Skyway in southern Ontario. The adjacent soil had been contaminated with metals and other toxins so we initiated a project to remediate the site as part of the National Contaminated Sites Remediation Program. We removed approximately 1,400 tonnes of contaminated soil and replaced it with clean, graded topsoil and sod.

> Operating a high vacuum system from an anchored barge and rototillers to loosen the soil, we completed a soil remediation project on an island in Ontario's St. Lawrence River for Fisheries and Oceans Canada.

> We re-fitted and renovated heritage structures at 125 Sparks Street in Ottawa and 45 Sacré-Coeur in Gatineau, Quebec applying the same creative but practical sustainable principles.

> We renovated several floors at our 4900 Yonge Street building by upgrading the furniture, heating, ventilation, air-conditioning and electrical systems as well as the lighting. We also transformed a former call centre into a video conference room, which enables our client departments to connect with more of their clients from more locations at one time.

> We helped to complete the final component of four new institutions built to replace the outdated Prison for Women in Kingston, Ontario by analyzing the positive effects the facility could have on its inmates. We took a different perspective on 'close custody intervention centres' and designed a structure similar to a village, where 10-person houses surround a central administrative building. This served to instill a sense of community. Our approach and the facility were featured in the American Institute of Architects' prestigious Justice Facilities Review.

> We advised Fisheries and Oceans Canada on a project to stabilize the Nottawasaga Lighthouse in Collingwood, Ontario, one of six Canadian Imperial Towers built in the 1850's. The lighthouse sustained heavy damage caused by lightning and severe storm conditions, prompting the need for our expertise. Central to the project's success were Elisabeth Ohi, Brigitte Ng, Bhupinder Seera, Joseph Helli, James Kokinnen, Victor Austin, and John Aidoo. For their efforts, they were presented with Accolade Awards.

...IN ATLANTIC CANADA

> Setting new standards for sustainability and energy efficiency, we completed construction of the Newfoundland and Labrador Holyrood Royal Canadian Mounted Police Detachment Building. The new two-storey, 935-square metre building boasts several innovative environmental features including ground source heat pumps and passive solar heat collection as well as optimum building orientation. The building is projected to use 47 percent less energy each year than other detachments in the region and is already a model internationally for higher environmental standards.

> We managed contaminated sites in the Atlantic Region in accordance with our Contaminated Sites Management Plan. At the same time we eliminated harmful ozone-depleting halons from all our facilities in the area. We also increased energy efficiency by decreasing greenhouse gas emissions by approximately 4,500 tonnes – enough gas to fill more than 4,000 two-storey, three-bedroom houses.

> We developed an on-line Environmental Management System to provide extensive regional and general information on environmental management and sustainable development initiatives. The information is available on a Publiservice approved site. It enables our employees, tenants, and facility managers to access relevant Environmental Management System information as a tool to better manage the environmental impacts of their facilities.

> We officially opened the RCMP's Cumberland Detachment in Amherst, Nova Scotia, the first RCMP Detachment in Canada to use wind as a primary source of power and the most energy efficient detachment in the country. The Detachment, which we designed, will save the RCMP approximately $13,000 because of the wind turbine and it will reduce greenhouse gas emissions by 150 tonnes annually.

New Horizons in Newfoundland

We successfully transferred 35 hectares of federal land in Pleasantville, Newfoundland to the Canada Lands Company ending 40 years of maintaining the former American military base near St. John's. It was the first transfer of real property in Newfoundland under a new strategic disposal process.

We worked closely with the City of St. John's, the local community and other stakeholders in determining how best to proceed with selling this prime real estate located just minutes from downtown St. John's. The transfer represents an opportunity to incorporate a significant piece of real estate back into the community and plans are already underway for a new $40 million Department of National Defence facility with nearby land being redeveloped as new residential, retail and recreational space.

> We reduced both greenhouse gas emissions and the operational costs associated with the RCMP Headquarters in Fredericton, New Brunswick. This was achieved by replacing the building's two electric boilers with two natural gas fired boilers.

> We attended 18 trade events for suppliers across the Atlantic Region as part of our continuing commitment to establish direct links between governments, entrepreneurs and businesses. These initiatives helped us speak directly with local suppliers to discuss the Department's product and service needs and to educate them on the most effective ways to sell products and services to the federal government.



> One of our employees, Awad Loubani (top left), made a contribution to fostering middle east peace by serving as an Advisory Committee member for Peace Camp Canada, an initiative to help develop understanding and dialogue between Palestinian and Israeli youth.

Did you Know?

We reduced overall average water consumption in the Atlantic Region by 33 percent compared to consumption levels for the year 2000. This represents a savings of nearly 55 million litres of water - enough water to fill 22 Olympic-sized swimming pools.

...IN THE FAR NORTH

> With winter fast approaching and the Government of Canada Building in Iqaluit deteriorating quickly, we managed the rehabilitation of the building's exterior envelope specifically, the skylights, windows, walls, roof and flashings, all of which were causing water infiltration and overall degradation of the structure. Phase one of the project was completed on time and an estimated $350,000 under budget.

> We completed construction of an operations complex for Environment Canada in Eureka, Nunavut. Eureka is in the high Arctic, which posed obvious logistical and environmental challenges.

> We developed a multi-region web application for the Real Property Services in both Nunavut and the Northwest Territories to assist in office and housing management. We standardized the management processes of the two territories and completed extensive business analysis in the development of this application.

People Helping People

Helping our neighbours in their time of need - whatever the problem – is as Canadian a value as any we share. When Hurricane Katrina devastated the American Gulf Coast, Canadians watched along with the rest of the world as thousands of Americans were left stranded with no shelter, no food or clean water and many couldn't find members of their family The images of terrible devastation inspired millions of people around the world to offer financial and humanitarian aid to the affected areas.

The story of the way we helped can be told through the tireless work of one of our Supply Officers, Theresa Brow. She was instrumental in securing items to be distributed to storm victims by the Department of National Defence as part of its relief project, Operation Unison. Theresa had access to our automated procurement system from home and was chosen as the main contact for the project. "It all started for me at about 9:30 on the morning of Saturday, September 3rd with my first call for 5,000 packages of diapers, 5,000 baby wipes, insect repellent, sun care and first aid kits," she said.

Working long hours during the Labour Day weekend, Theresa provided the contracting services necessary to acquire the goods. Though she normally handles the procurement of marine and industrial products, she was eager to pitch in and contract the essential supplies for hurricane victims.

In three days over the long weekend, Theresa issued 15 contracts. About 35 additional contracts were issued thereafter with a total value of $1.8 million.

Taking advantage of the volunteer leave provision, some Ontario Region employees contributed their building skills to a Habitat for Humanity project in Barrie.

- We helped to raise $125,000 for the victims of Hurricanes Katrina and Rita by co-ordinating the logistics for a Parliament Hill BBQ fundraiser.
- Our office in Washington D.C. delivered vital support to the Canadian Embassy's Hurricane Katrina fundraiser which raised approximately $23,000.

Support for Canada's Aboriginal Peoples

The significant and distinct contributions Canada's Aboriginal peoples have made to our culture and to our country have profoundly shaped our understanding of what it means to be Canadian. Part of that understanding is the obligation we share to ensure Canada's prosperity and opportunity are equally available to Canada's First Nations, Inuit and Métis peoples. It is incumbent on us to pursue economic and social success together with the understanding that we cannot sustain a truly prosperous society in the absence of economic growth and opportunity for everyone.

We also know that we strengthen our international interests by strengthening our unique culture and values here at home. As a result, it is a priority for our Department and for our government to continue to work with Canada's First Nations peoples; building together the foundation of the modern structures and processes necessary for the development of strong, stable governance as Canada's Aboriginal peoples move closer to self-government.

- We signed a protocol agreement with the province of Nova Scotia and representatives of the local Mi'kmaw people to help guide discussions on future economic opportunities in the Sydney Tar Ponds and Coke Ovens cleanup. As a first step in implementing the agreement, the Sydney Tar Ponds Agency announced that it would contract part of the initial cleanup only to a firm with majority First Nations ownership and control.
- Together with Indian and Northern Affairs Canada and First Nations in British Columbia, we signed an agreement that transfers ownership of over 750 water licenses to Aboriginal groups and calls for the upgrades of over 40 dams in B.C. Transferring these active water licenses strengthens First Nations' move to self-government and helps settle some outstanding land claims.
- We participated in initiatives designed to enhance the relationship between the public service and Aboriginal communities. In collaboration with Canadian Heritage, we regularly make presentations to Aboriginal Youth promoting public service career opportunities. The presentation describes the advantages of working for government, the variety of career choices, profiles of various departments and agencies, and how to apply for positions.
- Several of our Aboriginal employees in the Western Region participated in an interdepartmental Aboriginal Employees Network, which provides opportunities for Aboriginal federal government employees in Alberta to support and empower one another socially, culturally and professionally. Network members meet regularly hosting numerous workshops and events that promote the Aboriginal culture, raise awareness of its special contribution to Canadian life and inform participants who come from all walks of life about careers in the Public Service.



> The Cycle of Hope raised over $150,000 with our Dave Elmore (left) personally raising over $3,700.

Did you Know?

Western Region's Dave Elmore was one of 37 cyclists to complete a 13-day bike tour from Nashville, Tennessee to Winnipeg, Manitoba to support Habitat for Humanity Winnipeg. Through the annual 'Cycle of Hope' tour, Dave and his trusty bike raised funds to help provide houses for low-income families in the Winnipeg area.

Cleaning Contaminated Sites in Canada's North

Indian and Northern Affairs Canada is responsible for the management and cleanup of contaminated sites but cannot do the work alone. Contaminated sites include abandoned and active mine sites, and former military, DEW-line and radio sites in Canada's northern territories. To help in this effort we signed a five-year Memorandum of Understanding with Indian and Northern Affairs Canada for the provision of dedicated engineering, project management and contracting support services for the assessment and remediation phases of the project life cycle for each contaminated site. Approximately 40 full-time equivalent positions will be created during the term of our agreement.

> We offered environmental expertise to the Hupacasath First Nation of British Columbia to help establish a hydroelectricity plant that produces 'green' electricity, and to help reduce greenhouse gas emissions.

> We reached several major milestones in 2005 including procuring critical services from Aboriginal businesses in support of program activities. These services include...

- Care and maintenance for the former Giant Mine Site in Northwest Territories (NWT) (contract is valued at $8.18 million);
- Care and maintenance plus major civil works services for the Colomac Mine Site in NWT (contracts are valued at $14.9 million and $17.6 million respectively);
- Remediation services for the Discovery Mine Site in NWT (contract valued at $3.7 million);
- Cleanup of two former DEW-line sites in NWT and Yukon (the contracts for this work are valued at a total of $22.6 million).


Government On-line

More than any other people in the world, Canadians use the Internet to connect to their government and that makes Canada a world leader in delivering on-line government services to its citizens. We are simply the most connected country anywhere.

> Connecting Canadians to their government

The Secure Channel remains the centerpiece of the government's common IT infrastructure and delivers to Canadians and Canadian businesses secure, private, high-speed access to the government's many on-line services. It also provides network services for all federal departments. At least 130 federal government services are available on-line 24 hours a day, seven days a week including secure e-Government services.

The broad vision for Government On-line was first articulated in 1999 and virtually all the objectives set out since then have been achieved. For example, all government departments and agencies have Web sites with a common "look and feel"; the Government of Canada Web site (canada.gc.ca) provides one-click access to three main service gateways, which link services provided by different departments and agencies to Canadians, communities, non-Canadians, and Canadian businesses; some key transactional services are now available on-line (e.g. Canadians can now look at many personal tax details under "My Tax Account"); the secure channel protects the privacy of users and ensures the confidentiality of financial and other transactions.

Canadians seem to be clearly comfortable with and confident in government's use of technology understanding that the Internet is now well established as the second most common channel for contacting government after the phone, and that Web sites are fast becoming the starting point for many citizens in their dealings with the federal government. We have made fundamental contributions to this paradigm shift in the service of the Government and the people of Canada.

> We completed a fully functional Government of Canada Marketplace prototype and demonstrated it to over 500 people representing approximately 50 government departments and agencies. The Government of Canada Marketplace is an on-line purchasing tool offering a single point of access to specific goods and services by using easily accessible Government of Canada electronic catalogues. This saves time and money by simplifying the purchasing process, reducing the cost of transactions and providing accurate information on commodities.

> We first launched the Compensation Web Applications in our own department and are gradually introducing this capability throughout all of government. These applications enable employees to monitor and manage their own personal compensation plans. The applications use a Secure Channel solution to ensure employees' information is authenticated, secure and private.

> We enhanced our role as an Information Technology Service provider to other government departments by realigning the functional structure of our information technology services. This realignment improved support for current services; prepared us for the growth of IT Shared Services; strengthened our CIO function and internal IT support; and redefined our regional role.

With the Internet and the incredible ease of communication today, we are connecting with people around the world in ways that seemed impossible not so long ago. It is helping to bring down walls while bringing people everywhere closer together. As a nation and as a government we know that isolation is not an option.

> We won the Silver Award of Excellence in Customer Care from the Canadian Information Productivity Awards Program for the superior performance of the Secure Channel. The program is part of a renowned organization that recognizes world-class Canadian IT initiatives. The Secure Channel provides Canadians with fast and efficient, secure and private high-speed access to government services on-line.

> We issued the one-millionth epass in 2005 - a trusted electronic credential that allows users to engage in secure, private electronic transactions with government. This means one in every thirty Canadians has used an epass and proves Canadians trust that an on-line transaction with epass will be secure and private. The Secure Channel is the centerpiece of the government's common IT infrastructure and serves as the technical and policy infrastructure for epass.

> We increased access to the Government Electronic Tendering Service by eliminating subscription fees for access to the site. Suppliers seeking federal government contracting opportunities now have free basic access to information about procurement opportunities. The increased use of this service also supports the government's sustainable development initiative as it encourages electronic procurement, not paper-based.

> Our Crown Assets Distribution Directorate website successfully attracted an increased number of new visitors, averaging just under 52,300 each month. This increase is a direct result of key improvements we made to the website in 2005. They include:

  - Improving the buyers' ability to view and edit their on-line profile regarding email notifications;
  - Re-engineering the email notifications set out to on-line buyers. These notices now indicate in much greater detail what has been added to our site. Specifically, it identifies those items in which buyers have previously expressed an interest and it provides links to view the sale items.

> We were recognized, along with Statistics Canada, for the key role we played in an innovative project essential to the success of the 2006 Census. We won a prestigious GTEC award for our work on this project. It gives people across Canada the option of completing their census questionnaires on-line in an easy, secure and convenient way. The combination of the Secure Channel and our expertise (including translation of the Census into 62 languages) enabled Statistics Canada to ensure the confidentiality and security of Internet responses for the 2006 Census.

> We completed the first stage of a government-wide multi-stage initiative to transfer services to an IT Shared Services model. The stages – Identification, Qualification, Transfer and Transformation – represent the components of a due diligence exercise wherein groups of departments work with us to analyze risk and complete opportunity planning for the transfer of IT services.

CANADA ON THE WORLD STAGE

To achieve our aims as a country and to be a true citizen of the world we must reach out and share the best we have to offer – our expertise, our goods and services and perhaps most of all, our vision for Canada and for the world.

A Green Conference on Climate Change

We played a significant role in the management of one of the largest meetings ever held in Canada - the 11th Annual United Nations Climate Change Conference, which took place in Montréal. It brought together delegates from 189 countries, and thousands of others hoping to take action on climate change.

We directly supported the Conference — managing everything from construction and set-up of the facilities to the rental of exhibit materials and display booths. We also worked with Environment Canada to make the Conference as 'green' as possible. Our green approach to contracting and procurement resulted in the use of energy efficient computers, green cleaning products, provision of recycling and more. Experts from our Office of Greening Government Operations were present at the Canada Pavilion — which featured a "Government is leading by example" theme for the 12-day event. Kiosks and green theme days helped to raise awareness of environmental issues.

We also helped organize guided green bus tours. A 'biobus', which uses ecological fuel made from waste vegetable and restaurant oils, led passengers around Montréal to showcase the green buildings in the area. Over 25 of these green building projects were also highlighted in a 13-day exhibit as part of the Canada Green Building Council's 'post Kyoto' program, run by PWGSC and Industry Canada.

We worked all day, every day of the United Nations Climate Change Conference to deliver round-the-clock translation of all relevant documents to the intense, extended discussions.

A milestone in the global effort to address climate change, the Conference marked a new chapter in international dialogue and co-operation.

Did you Know?

For the fifth consecutive year, Canada ranked first out of the 22 countries surveyed in customer service maturity in e-Government, followed by the United States, Denmark, Singapore and Australia, according to the results of a study released by Accenture. Unlike previous years' reports, this study focused on the value the on-line services bring to citizens through multiple channels rather than simply measuring the number of government on-line services.

> Sharing Canadian expertise around the world

Our expertise is much sought after internationally and as a responsible global citizen we contribute as much of our knowledge and experience as often as we can. The impact of this contribution enhances the success of the projects we work on but it also enhances the name and reputation of our Department and of Canada throughout the world.

> Eight of our translators from the Quebec City Unit were privileged to serve as scorers at the international grand finals of the prestigious Dictée des Amériques. And perhaps even more impressive, another of our translators sat on the jury. The Dictée des Amériques is a contest, which encourages excellence in the French language and serves as a source of motivation for all those who hold dear the influence of the French language and culture.

From Farming in Winnipeg to Fields in China

The agricultural sector in China has been profoundly affected by the increasing urbanization of its people. One byproduct has been the rise in demand for more specialized food products and improved food quality overall. To help small farmers meet these new expectations, the Canadian International Development Agency implemented the "Small Farmers Adapting to Global Markets Project". This project is being led by Agriculture and Agri-Food Canada but we are intimately involved through our Winnipeg acquisitions office. We arranged for courses to be offered to small farmers in northern China on how to grow forage crops, and to Chinese government officials on food safety and monitoring. We also established contracts for the design and delivery of various other training sessions, including a two-week course on the organization and regulation of the Canadian agricultural sector, technical training on the management of sheep and lamb, a course on meat hygiene and courses on results-based management. Moreover, technical experts have met with Chinese officials on the establishment of a China Farmers Association Development Strategy, which could provide a forum for the discussion of market and government issues.

> Conclusion

The most significant of our many accomplishments in the past year are described and given prominence in *Achievements 2005*. The successes featured in this report are justifiably a source of great pride for the devoted professionals of Public Works and Government Services Canada. These achievements serve to prove *The Way Forward* strategy is effectively guiding us toward smarter, faster, more efficient services – all at a reduced cost to Canadians.

As this report clearly demonstrates, our people work at the highest professional and ethical standards serving our clients, other government departments and agencies, in a thorough, accountable and transparent way. The concrete results of these efforts are helping to advance our department further along the path we call *The Way Forward*. As we progress along this path our services grow ever more effective and efficient and our accomplishments more impressive and important – all of which is helping to create an even stronger Canada.

HOW TO CONTACT US

For more information about us or to obtain additional copies of this report, contact Public Works and Government Services Canada by email at questions@pwgsc.gc.ca or by phone at (819) 956 – 9201, or visit our Web site at www.pwgsc.gc.ca

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services (2006)
ISBN: 0-662-49161-0

March 2006

> Conclusion

Seuls les plus importants de nos nombreux accomplissements de la dernière année sont décrits et mis en relief dans *Réalisations 2005*. Les professionnels dévoués de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada tirent, avec raison, une grande fierté des réussites présentées dans ce rapport. Nos réalisations montrent à quel point la stratégie *Les prochaines étapes* nous oriente sûrement vers une prestation de services plus judicieuse, plus rapide et plus efficace, et ce, à un coût moindre pour les Canadiens et les Canadiennes.

Comme en témoigne sans équivoque ce rapport, notre équipe travaille conformément aux normes professionnelles et éthiques les plus élevées, de façon rigoureuse, responsable et transparente, pour nos clients, les autres ministères et organismes gouvernementaux. Les résultats concrets qui découlent de nos efforts contribuent à faire progresser notre ministère toujours plus loin dans la voie de ce que nous appelons *Les prochaines étapes*. À mesure que nous avançons dans cette voie, nos services gagnent en efficacité et nos réalisations deviennent encore plus importantes, voire impressionnantes – pour un Canada encore plus fort.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour plus de renseignements à notre sujet ou pour obtenir des copies supplémentaires de ce rapport, veuillez communiquer avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada par courrier électronique, à questions@tpsgc.gc.ca, ou par téléphone, au (819) 956-9201. Vous pouvez également consulter notre site Web, à l'adresse suivante : www.tpsgc.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2006)
ISBN: 0-662-49161-0

Mars 2006

le thème d'un gouvernement qui prêche par l'exemple. Les kiosques et les journées thématiques ont aidé à augmenter la sensibilisation aux questions environnementales.

Nous avons aussi contribué à l'organisation de visites guidées à bord d'autocars écologiques. Un « biobus » utilisant un carburant écologique à base de graisses végétales provenant de restaurants a mené les visiteurs dans divers coins de Montréal pour leur montrer quelques immeubles écologiques. Plus de 25 de ces projets immobiliers écologiques ont également attiré l'attention lors d'une exposition de 13 jours présentée dans le cadre du programme de l'après-Kyoto du Conseil du bâtiment durable du Canada, mis en œuvre par TPSGC et Industrie Canada.

Nous avons travaillé du matin au soir, tous les jours, lors de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques, afin d'assurer la traduction en vingt-quatre heures d'affilée de tous les documents pertinents pour la tenue de discussions intenses et approfondies.

Jalon important dans le plan de lutte planétaire contre le changement climatique, la Conférence a ouvert un nouveau chapitre dans la coopération et le dialogue internationaux.

Saviez-vous que :

Pour la cinquième année consécutive, devançant les États-Unis, le Danemark, Singapour et l'Australie, le Canada s'est classé au premier rang parmi 22 pays sondés pour mesurer le développement des services gouvernementaux électroniques, selon les résultats d'une étude réalisée par Accenture. Contrairement aux années précédentes, cette étude ne se contente pas simplement de mesurer le nombre de services gouvernementaux en direct, mais met en valeur le rôle utile qu'ils jouent auprès des citoyens au moyen de plusieurs canaux.

> Partager le savoir-faire canadien partout dans le monde

Notre expertise est très en demande à l'échelle internationale et, en tant que citoyen du monde responsable, nous offrons nos connaissances et notre expérience le plus souvent possible. Cette contribution améliore les résultats des projets que nous entreprenons, de même que le nom et la réputation de notre ministère et du Canada partout dans le monde.

> Huit de nos traducteurs de Québec ont eu le privilège de représenter le pays lors de la grande finale internationale de la prestigieuse Dictée des Amériques. Fait peut-être plus impressionnant encore, un autre de nos traducteurs faisait partie du jury. La Dictée des Amériques est un concours d'orthographe qui encourage l'excellence langagière en français. Elle est une source de motivation pour tous ceux et celles qui ont à cœur la langue française et son influence culturelle.

Des champs agricoles de Winnipeg à ceux de la Chine

L'urbanisation croissante de la population a transformé en profondeur le secteur agricole chinois. L'un des effets du phénomène a été la hausse de la demande pour des produits alimentaires plus spécialisés et, de façon générale, une plus grande qualité alimentaire. Pour aider les petits agriculteurs à répondre aux nouvelles attentes, l'Agence canadienne de développement international a mis en œuvre le Projet d'adaptation des petites exploitations agricoles aux marchés mondiaux. Par l'intermédiaire de notre bureau d'approvisionnement de Winnipeg, nous participons de près à ce projet supervisé par Agriculture et Agroalimentaire Canada. Nous avons pris les dispositions nécessaires pour concevoir les cours à l'intention des petits agriculteurs du nord de la Chine sur la culture fourragère ainsi que des cours à l'intention des fonctionnaires chinois sur la sécurité et la surveillance alimentaires. Nous avons également attribué des contrats pour la conception et l'animation de diverses autres séances de formation, y compris un cours de deux semaines sur la structure du secteur agricole canadien et sa réglementation, un atelier technique sur la gestion des moutons et des agneaux, un cours sur l'hygiène des viandes ainsi que des cours sur la gestion axée sur des résultats. De plus, nos conseillers techniques ont rencontré des fonctionnaires chinois en vue d'établir une stratégie de développement des associations agricoles en Chine, qui pourrait servir de tribune pour discuter de questions commerciales et gouvernementales.

Grâce à Internet et aux moyens de communication incroyables offerts de nos jours, nous pouvons vraiment communiquer avec des personnes du monde entier d'une façon encore inimaginable il y a peu de temps. Les efforts déployés pour faire chuter les murs sont utiles s'ils contribuent à rapprocher des personnes de tous les horizons. Comme pays et comme gouvernement, nous savons que l'isolement n'est pas souhaitable.

canadiennes de calibre mondial. La Voie de communication protégée fournit aux Canadiens un accès rapide, efficace, protégé et privé aux services gouvernementaux en direct.

> En 2005, nous avons délivré notre millionième laissez-passer électronique – une preuve d'identité électronique fiable qui permet à ses titulaires de participer à des transactions en direct protégées et privées avec le gouvernement. Autrement dit, un Canadien sur trente a utilisé un laissez-passer électronique et se montre confiant à l'égard du caractère protégé et privé des transactions en direct. La Voie de communication protégée, pièce maîtresse de l'infrastructure de TI commune du gouvernement, sert d'infrastructure technique et stratégique à cet outil.

> Nous avons augmenté l'accès au Service électronique d'appels d'offres du gouvernement en éliminant les frais d'abonnement auparavant nécessaires pour en profiter. Les fournisseurs à la recherche d'occasions de conclure des marchés avec le gouvernement fédéral jouissent désormais d'un accès gratuit à l'information sur les possibilités d'approvisionnement. Le recours plus important à ce service appuie également l'initiative de développement durable du gouvernement, encourageant l'approvisionnement électronique plutôt que celui sur papier.

> Notre site Web de la Direction de la distribution des biens de la Couronne a attiré un nombre accru de nouveaux visiteurs – un peu moins de 52 300 par mois, en moyenne. Cette augmentation découle directement des grandes améliorations apportées au site Web en 2005, dont :

- une meilleure marge de manœuvre pour les acheteurs désireux de voir et de corriger en direct leur profil en ce qui a trait aux avis électroniques;
- La restructuration des avis électroniques envoyés aux acheteurs en direct. Ces avis indiquent maintenant beaucoup plus précisément les ajouts à notre site. Ils déterminent, en particulier, les biens pour lesquels les acheteurs avaient déjà exprimé un intérêt, en plus de fournir des liens pour voir les biens en vente.

> On a reconnu le rôle important que nous avons joué de concert avec Statistique Canada dans un projet novateur essentiel au succès du Recensement de 2006. De fait, nous avons mérité le Prix de la technologie dans l'administration fédérale pour notre participation à ce projet. Si elles le souhaitent, des personnes de partout au pays pourront facilement remplir leur questionnaire de recensement en direct, de façon protégée et pratique. La combinaison de la Voie de communication protégée avec nos connaissances spécialisées (notamment la traduction du Recensement en 62 langues) permet à Statistique Canada d'assurer la confidentialité et la sécurité des réponses fournies par Internet au Recensement de 2006.

> Nous avons terminé la première étape d'une initiative progressive mise en œuvre à l'échelle du gouvernement afin d'assurer la transition des services vers le modèle des services partagés de la TI. Ces étapes – Identification, Qualification, Transfert et Transformation – représentent les composantes d'un exercice de diligence raisonnable qui permet à des groupes de ministères de travailler avec nous à l'analyse des risques et à la planification complète du transfert des services de TI.

LE CANADA SUR LA SCÈNE MONDIALE

Pour atteindre nos buts collectifs et nous positionner comme un véritable citoyen du monde, nous devons nous ouvrir et partager le meilleur de ce que nous avons à offrir – nos connaissances spécialisées, nos biens et services et, par-dessus tout, notre vision du Canada et du monde.

Une conférence écologique sur le changement climatique

Nous avons joué un rôle important dans la gestion de l'une des réunions qui aura convié le plus de personnes au Canada, la 11e Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques, qui s'est déroulée à Montréal. Elle a rassemblé des représentants de 189 pays, outre des milliers de participants désireux qu'on adopte des mesures pour lutter contre le changement climatique.

Nous avons apporté un appui direct à la Conférence – gérant tout, des projets de construction et d'installation à la location de l'équipement d'exposition et des kiosques –, en plus de collaborer avec Environnement Canada pour en faire un événement aussi « écologique » que possible. Notre approche écologique en matière d'approvisionnement et d'attribution de contrats s'est notamment traduite par le recours à des ordinateurs éconergétiques et à des produits nettoyants naturels, ainsi que par la prestation de services de recyclage. Les experts de notre Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales étaient présents au Pavillon du Canada, qui, pendant les 12 jours qu'a duré l'événement, mettait en vedette

Les Canadiens et les Canadiennes utilisent Internet pour communiquer avec leur gouvernement, et ce, plus que tout autre peuple dans le monde, ce qui fait de notre pays un chef de file dans la prestation de services gouvernementaux en direct. En fait, le Canada est le pays le plus branché.

> Aider les Canadiens et les Canadiennes à communiquer avec leur gouvernement

La Voie de communication protégée demeure la pièce maîtresse de l'infrastructure de TI commune du gouvernement. Elle permet au public comme aux entreprises un accès protégé, privé et rapide à de nombreux services gouvernementaux en direct. Elle fournit aussi des services de réseau à tous les ministères fédéraux. Le gouvernement fédéral offre ainsi 130 services, y compris des services de gouvernement électronique protégés, à toute heure, sept jours sur sept.

C'est en 1999 qu'a d'abord été établie la vaste vision orientant le projet Gouvernement en direct, et pratiquement tous les objectifs fixés depuis ont été atteints. Par exemple, tous les sites Web des ministères et des organismes gouvernementaux ont le même aspect et les mêmes fonctionnalités; à partir du site Web du gouvernement du Canada (canada.gc.ca), on peut accéder en un seul clic à trois passerelles principales regroupant les services qu'offrent différents ministères et organismes aux citoyens, aux collectivités et aux entreprises du Canada, ainsi qu'aux non-Canadiens; certains services transactionnels clés sont déjà offerts en direct (les contribuables canadiens peuvent maintenant consulter plusieurs renseignements personnels au sujet de l'impôt dans « Mon dossier »); la Voie de communication protégée assure la protection des renseignements personnels des utilisateurs et la confidentialité des transactions, notamment financières.

Manifestement, les Canadiens semblent à l'aise avec la technologie, l'utilisent avec confiance et savent qu'Internet est devenu le mode de communication avec le gouvernement le plus populaire après le téléphone et que les sites Web deviennent rapidement, pour bien des citoyens, le point de départ de leurs démarches auprès du gouvernement fédéral. Nous avons beaucoup contribué à ce changement de paradigme au profit du gouvernement et de la population du Canada.

> Nous avons élaboré un modèle complètement fonctionnel pour le Marché en direct du gouvernement du Canada, que nous avons présenté à plus de 500 personnes représentant environ 50 ministères et organismes gouvernementaux. Le Marché en direct du gouvernement du Canada est un outil d'approvisionnement en direct qui offre un point d'accès unique à certains biens et services à l'aide de catalogues électroniques facilement accessibles. La simplification du processus d'achat permet d'économiser temps et argent, diminuant par le fait même le coût des transactions, en plus de fournir de l'information précise sur les biens et services.

> Nous avons d'abord introduit les applications Web de la rémunération dans notre ministère, puis, progressivement, dans l'ensemble du gouvernement. Ces applications permettent aux employés de suivre et de gérer leur régime de rémunération personnel. Elles misent sur la Voie de communication protégée pour garantir la validation, la protection et la confidentialité de l'information sur les employés.

> Nous avons accru notre rôle à titre de fournisseur de services de technologie de l'information auprès des autres ministères en revoyant la structure fonctionnelle de nos services. Nous avons ainsi pu améliorer le soutien connexe aux services actuels, mieux nous préparer à la croissance des services partagés de la TI, renforcer nos fonctions comme Dirigeant principal de l'informatique (DPI) ainsi que fournisseur de soutien interne aux TI et redéfinir notre rôle régional.

> Nous avons remporté le prix d'argent pour l'excellence de notre service à la clientèle, plus particulièrement pour le rendement supérieur de la Voie de communication protégée, dans le cadre du Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir. Celui-ci est géré par une organisation réputée qui reconnaît les initiatives de TI


Gouvernement en direct



> Dans le cadre de l'activité « Cycle of Hope », on a réussi à amasser plus de 150 000 $ et Dave a recueilli personnellement 3 700 $.

Saviez-vous que :

Dave Elmore, de la Région de l'Ouest, comptait parmi les 37 cyclistes qui ont terminé en 13 jours le parcours de Nashville, au Tennessee, jusqu'à Winnipeg, au Manitoba, dans le cadre de la randonnée annuelle « Cycle of Hope », organisée par Habitat for Humanity Winnipeg. Dave a réussi à amasser des fonds qui serviront à bâtir des maisons pour des familles à faible revenu dans la Région de Winnipeg.

> Plusieurs de nos employés d'origine autochtone dans la Région de l'Ouest font partie d'un réseau interministériel d'employés autochtones, qui leur offre l'occasion, en Alberta, de s'appuyer et de s'encourager mutuellement sur les plans social, culturel et professionnel. Les membres de ce réseau se rencontrent régulièrement et participent à de nombreux ateliers et événements qui font la promotion de la culture autochtone, qui sensibilisent à la contribution particulière de cette culture à l'identité canadienne et qui informent les participants issus de tous les milieux aux possibilités qui leur sont offertes dans la fonction publique.

Nettoyage des sites contaminés dans le Nord canadien

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien est responsable de la gestion et du nettoyage des sites contaminés mais ne peut faire le travail seul. Les sites contaminés incluent des sites miniers abandonnés et actifs, ainsi que d'anciens sites militaires de réseau d'alerte avancé (réseau DEW) et de radio dans les territoires du nord du Canada. Pour aider à cette initiative, nous avons signé un protocole d'entente de cinq ans avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) pour la prestation de services spécialisés d'ingénierie, de gestion de projets et d'aide à la passation de marchés aux étapes d'évaluation et d'assainissement du cycle de vie du projet pour chaque site contaminé. Environ 40 postes équivalents à temps plein seront créés dans le cadre de cette entente.

> Nous avons offert une expertise environnementale à la Première nation Hupacasath de la Colombie-Britannique pour aider à établir une centrale hydroélectrique qui produit de l'électricité écologique et à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

> Nous avons franchi plusieurs étapes importantes en 2005, y compris l'obtention de services essentiels de la part d'entreprises autochtones à l'appui des activités liées aux programmes. Voici des exemples de ces services :

- services d'entretien pour l'ancien site de la mine Giant dans les Territoires du Nord-Ouest (TNO) (contrat d'un montant de 8,18 millions de dollars);
- services d'entretien et de génie civil pour le site de la mine Colomac dans les TNO (contrats d'un montant de 14,9 millions de dollars et d'un montant de 17,6 millions de dollars respectivement);
- services d'assainissement pour le site de la mine Discovery dans les TNO (contrat d'un montant de 3,7 millions de dollars);
- services de nettoyage de deux sites de réseau DEW dans les TNO et au Yukon (contrats d'un montant total de 22,6 millions de dollars).

En profitant des dispositions de congé de bénévolat, des employés de la Région de l'Ontario ont mis leurs compétences en construction à contribution dans le cadre du projet Habitat pour l'humanité à Barrie.

Ne comptant pas ses heures durant la fin de semaine de la fête du Travail, Theresa a assuré les services d'attribution des marchés nécessaires à l'acquisition des biens. Bien qu'elle se spécialise normalement dans l'approvisionnement en produits marins et industriels, elle était impatiente d'agir et d'obtenir les biens que réclamaient les victimes de l'ouragan.

Pendant les trois jours de cette longue fin de semaine, Theresa a conclu 15 contrats. Environ 35 contrats supplémentaires ont été conclus par la suite, d'une valeur totale de 1,8 million de dollars.

> Nous avons aidé à recueillir un montant de 125 000 $ pour les victimes des ouragans Katrina et Rita en coordonnant la logistique d'un barbecue sur la colline du Parlement.

> Notre bureau de Washington a apporté une aide essentielle à l'activité de financement organisée par l'ambassade canadienne pour les victimes de l'ouragan Katrina, qui a permis de recueillir un montant d'environ 23 000 $.

À l'appui des peuples autochtones du Canada

Les contributions importantes et uniques des peuples autochtones du Canada à notre culture et à notre pays ont profondément marqué notre définition de l'identité canadienne. Au cœur de cette définition figure l'obligation de nous assurer que les chances de réussir offertes au Canada sont également accessibles aux Premières nations, aux Inuits et aux Métis du Canada. Nous avons la responsabilité d'atteindre de meilleurs résultats économiques et sociaux ensemble, et de reconnaître qu'il est impossible d'aspirer à une société vraiment prospère si la croissance économique ne se réalise pas au profit de tous.

Nous savons aussi que nous défendrons mieux nos intérêts internationaux en renforçant notre culture et nos valeurs propres ici au pays. Aussi notre ministère et notre gouvernement se sont-ils fait une priorité de poursuivre leur collaboration avec les Premières nations canadiennes et d'établir avec elles les bases des structures et des méthodes modernes nécessaires à une gouvernance solide et stable, alors que les peuples autochtones du Canada sont en voie d'accéder à l'autonomie gouvernementale.

> Nous avons signé un protocole d'entente avec le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et des représentants des Premières nations mi'kmaq pour orienter les discussions sur les futurs débouchés économiques de l'assainissement des étangs bitumineux et du site des fours à coke de Sydney. Une première étape a été franchie dans la mise en œuvre lorsque la Sydney Tar Ponds Agency a annoncé qu'elle limiterait ses appels d'offres, pour la phase de nettoyage initiale, aux entreprises appartenant majoritairement à des intérêts des Premières nations et exploitées par les Premières nations.

> De concert avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et les Premières nations de la Colombie-Britannique, nous avons signé une entente qui transfère la propriété de plus de 750 permis d'exploitation hydraulique à des groupes autochtones et favorise la modernisation de plus de 40 barrages dans cette province. Le transfert de ces permis actifs soutient les efforts des Premières nations vers l'autonomie gouvernementale et contribue au règlement de certaines revendications territoriales en suspens.

> Nous avons participé à des initiatives visant à améliorer les relations entre la fonction publique et les collectivités autochtones. En collaboration avec Patrimoine canadien, nous rencontrons régulièrement les jeunes autochtones afin de promouvoir auprès d'eux d'éventuelles carrières dans la fonction publique. Notre présentation décrit les avantages liés à un emploi dans la fonction publique, la variété des débouchés professionnels offerts, les profils des différents ministères et organismes ainsi que la façon de poser sa candidature.



> Un de nos employés, Awad Loubani, a apporté sa contribution au processus de paix au Moyen-Orient en devenant membre du Comité consultatif de *Peace Camp Canada*, un projet qui favorise un dialogue fondé sur la compréhension entre les jeunes Palestiniens et Israéliens.

Saviez-vous que :

Nous avons réduit la consommation d'eau moyenne de 33 p. 100 par rapport aux niveaux de consommation de 2000 dans la région de l'Atlantique. Cela représente des économies de près de 55 millions de litres d'eau – une quantité suffisante pour remplir 22 piscines olympiques.

...DANS LE GRAND NORD

> Conscients de l'arrivée imminente de l'hiver et de la détérioration rapide de l'immeuble du gouvernement du Canada à Iqaluit, nous avons pris les dispositions nécessaires pour remettre en état l'enveloppe extérieure, plus particulièrement les puits de lumière, les fenêtres, les murs, le toit et les bandes d'étanchéité, des éléments par lesquels l'eau s'infiltrait et qui étaient responsables de la dégradation générale de la structure. La première phase du projet a été achevée dans les délais prescrits, à un coût inférieur de 350 000 $ à celui prévu dans le budget.

> Nous avons terminé la construction d'un complexe opérationnel pour Environnement Canada à Eureka, au Nunavut. Le fait que cette ville soit située dans l'Extrême-Arctique a posé des défis évidents sur les plans logistique et environnemental.

> Nous avons conçu une application Web multirégionale pour les Services immobiliers, accessible à la fois au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest, pour faciliter la gestion des locaux et des ensembles mobiliers. Nous avons normalisé les processus de gestion des deux territoires, en plus de mener une analyse approfondie des activités mobilières pour mettre au point cette application.

Des gens au service des gens

Prêter main-forte à nos voisins lorsqu'ils sont dans le besoin - peu importe le problème - est une valeur aussi canadienne que toutes celles que nous partageons. Lorsque l'ouragan Katrina a dévasté la côte américaine du Golfe, nous avons assisté, comme le reste du monde, au spectacle désolant de milliers d'Américains bloqués, sans abri, sans rien à boire et à manger. Bon nombre d'entre eux avaient perdu toute trace de leur famille. Ces images du plus grand dénuement ont incité des millions de personnes de partout dans le monde à offrir une aide financière et humanitaire aux régions touchées.

Les efforts inlassables de notre agente d'approvisionnement, Theresa Brow, témoignent de la façon dont nous prêtons main-forte. Theresa a joué un rôle de premier plan dans la recherche des articles à distribuer aux victimes de la tempête par le ministère de la Défense nationale, dans le cadre de son projet de secours, l'opération Unison. Choisie comme principale personne-ressource pour ce projet, Theresa avait accès à notre système d'approvisionnement automatisé à partir de son domicile. « Tout a commencé vers 9 h 30 le matin du samedi 3 septembre, lorsque j'ai commandé 5 000 paquets de couches, 5 000 débarbouillettes pour bébé, des tubes de chasse-moustique et d'écran solaire ainsi que des trousses de premiers soins », explique-t-elle.

...DANS LE CANADA ATLANTIQUE

> Établissant de nouvelles normes en matière de durabilité et d'efficacité énergétique, nous avons terminé la construction d'un immeuble logeant le détachement de la GRC de Holyrood, à Terre-Neuve-et-Labrador. Le nouvel immeuble de deux étages et de 935 mètres carrés est doté de plusieurs caractéristiques novatrices sur le plan environnemental, y compris des thermopompes utilisant le sol comme source de chaleur, un système de collecte passif de la chaleur solaire ainsi qu'une orientation optimale. On estime que, chaque année, ce détachement consommera 47 p. 100 moins d'énergie que les autres de la région et il est déjà un modèle environnemental à suivre à l'échelle internationale en ce qui a trait à l'atteinte de normes écologiques plus élevées.

> Nous avons géré les sites contaminés de la région de l'Atlantique, respectant notre Plan de gestion des sites contaminés. Par ailleurs, nous avons éliminé les halons nuisibles à la couche d'ozone dans toutes nos installations de la région. Nous avons également augmenté l'efficacité énergétique en diminuant les gaz à effet de serre d'environ 4 500 tonnes – une quantité suffisante pour remplir plus de 4 000 maisons comportant deux étages et trois chambres à coucher.

> Nous avons conçu un Système de gestion de l'environnement en direct pour fournir des renseignements régionaux et généraux détaillés sur les initiatives liées à la gestion environnementale et au développement durable. Ces renseignements sont accessibles à partir d'un site Publiservice approuvé. Nos employés, nos locataires et nos gestionnaires des installations peuvent mieux gérer les répercussions environnementales des installations grâce à l'information pertinente qu'ils trouvent dans le Système de gestion de l'environnement.

> Nous avons procédé à l'ouverture officielle du détachement de Cumberland de la GRC, à Amherst, en Nouvelle-Écosse. Premier à utiliser le vent comme principale source d'énergie, ce détachement de la GRC, que nous avons conçu, est le plus éconergétique au pays. Il permettra à la GRC d'épargner environ 13 000 $ grâce à l'éolienne dont il est doté, en plus de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 150 tonnes par année.

De nouveaux horizons à Terre-Neuve

À Pleasantville, à Terre-Neuve, nous avons procédé au transfert réussi d'un terrain fédéral de 35 hectares à la Société immobilière du Canada, mettant fin à 40 ans d'entretien au service de l'ancienne base américaine, près de St. John's. Il s'agissait du premier transfert de biens immobiliers à Terre-Neuve en vertu de notre nouveau processus d'aliénation stratégique.

Nous avons collaboré étroitement avec la municipalité de St. John's, la communauté locale et d'autres intervenants pour trouver la meilleure façon de procéder afin de vendre ces biens immobiliers de premier ordre, situés à quelques minutes du centre-ville de St. John's. Ce transfert offre l'occasion d'intégrer une part importante de ces biens à la collectivité, alors qu'on élabore déjà les plans de nouvelles installations de 40 millions de dollars pour le ministère de la Défense nationale. On prévoit donner une vocation résidentielle, commerciale et récréative aux terrains à proximité.

> Nous avons diminué à la fois les émissions de gaz à effet de serre et les coûts opérationnels liés au quartier général de la GRC à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, en remplaçant les deux chaudières électriques de l'immeuble par deux autres alimentées au gaz naturel.

> Nous avons participé à 18 événements commerciaux à l'intention des fournisseurs de la région de l'Atlantique, conformément à notre engagement d'établir des liens directs entre le secteur public, les entrepreneurs et l'industrie. Ces initiatives nous ont permis de nous adresser directement aux fournisseurs locaux pour discuter des besoins en approvisionnement du Ministère et leur indiquer les méthodes les plus efficaces pour vendre leurs produits et leurs services au gouvernement fédéral.



> Nous avons procédé à l'ouverture officielle du nouvel édifice Greenstone, un immeuble du gouvernement du Canada à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest. Construit conformément aux exigences environnementales et écoénergétiques les plus récentes, cet édifice de quatre étages et de 7 200 mètres carrés loge 200 fonctionnaires d'environ 15 ministères et organismes.

...EN ONTARIO ET AU QUÉBEC

> Nous avons créé le Prix Laurel pour reconnaître officiellement les efforts et les contributions des employés de l'Ontario à l'atteinte des objectifs régionaux. La promotion des valeurs et des principes du secteur public, y compris l'honneur, l'intégrité et l'excellence, figure au premier rang de ces objectifs.

> Nous avons réalisé une évaluation environnementale approfondie du barrage en détérioration de Laniel, au Québec, à environ 400 km au nord-ouest d'Ottawa. Cette évaluation était très importante dans notre plan pour remplacer ce barrage, qui joue un rôle clé dans le réseau de barrages empêchant les inondations de la rivière des Outaouais. Nous avons mené des consultations publiques pour nous assurer que ce remplacement répondait aux besoins de la collectivité, sans compromettre la gestion sûre et responsable du barrage et de l'environnement.

> Nous avons commencé et terminé le nettoyage environnemental du pont levant de Burlington, à l'est du Skyway de Burlington, dans le sud de l'Ontario. Constatant que le sol adjacent avait été contaminé avec des métaux et d'autres toxines, nous avons lancé un projet pour assainir le site dans le cadre du Programme national d'assainissement des lieux contaminés. Nous avons retiré environ 1 400 tonnes de terre contaminée, que nous avons remplacée par de la terre végétale et du gazon propres et classés.

> À l'aide d'un système sous vide poussé et à partir d'une barge ancrée et de fraises rotatives pour ameublir la terre, nous avons mené à bien un projet d'assainissement du sol sur une île ontarienne du fleuve Saint-Laurent, pour Pêches et Océans Canada.

> Nous avons réaménagé et rénové les structures patrimoniales au 125, rue Sparks, à Ottawa, et au 45, Sacré-Coeur, à Gatineau, au Québec, en utilisant les mêmes principes durables, créatifs et pratiques.

> Nous avons rénové plusieurs étages de l'immeuble situé au 4900, rue Yonge, à Toronto. Nous avons dû changer les meubles et moderniser les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation ainsi que le système électrique et l'éclairage. Nous avons également transformé un ancien centre d'appels en salle de vidéoconférence, permettant ainsi à nos ministères clients de communiquer avec encore plus de clients dans plus d'un lieu à la fois.

> Nous avons aidé à terminer le volet final de quatre nouvelles installations construites pour remplacer la prison pour femmes de Kingston, en Ontario, en analysant les effets positifs que les installations pouvaient exercer sur les détenues. Optant pour un point de vue différent sur la « garde en milieu fermé », nous avons conçu une structure similaire à celle d'un village, où des habitations logeant dix personnes entourent un bâtiment administratif central. Cette structure a permis de créer un sentiment d'appartenance à la communauté. Notre approche et nos installations ont fait l'objet d'un article dans une prestigieuse revue spécialisée dans les installations pénitentiaires de l'American Institute of Architects.

> Nous avons conseillé Pêches et Océans Canada au sujet d'un projet visant à stabiliser le phare Nottawasaga, à Collingwood, en Ontario, l'une des six tours impériales du Canada construites dans les années 1850. Nous avons dû fournir des conseils spécialisés sans tarder, car ce phare était lourdement endommagé à cause de la foudre et des tempêtes. Nous sommes redevables à Elisabeth Ohi, Brigitte Ng, Bhupinder Seera, Joseph Helli, James Kokinnen, Victor Austin et John Aidoo pour ce succès. Ils ont vu leurs efforts récompensés par le prix Accolades.

- Nous avons contribué à la modernisation à mi-vie du Centre fiscal de Surrey, un immeuble de 20 000 mètres carrés appartenant à l'État et âgé de vingt-cinq ans. Les améliorations comprennent la remise à neuf des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation ainsi que celle des systèmes électriques; l'installation d'un nouveau toit pour résoudre les défectuosités de structure et répondre aux exigences en cas de secousses sismiques; un réaménagement architectural pour créer un meilleur environnement de travail et accroître l'efficacité et le déroulement des opérations; l'ajout d'un espace d'environ 1 400 mètres carrés.
- Nous avons fourni des conseils critiques et spécialisés pour la conception et l'installation d'un espace de laboratoire, parmi les plus « calmes » au Canada, au nouvel Institut national de nanotechnologie du Conseil national de recherches du Canada, à l'Université de l'Alberta, à Edmonton. Le qualificatif « calme » renvoie à un espace de laboratoire où les vibrations sont réduites à un strict minimum et où il n'y a presque pas de bruits ou d'interférences électromagnétiques – des conditions essentielles à la recherche à l'échelle du nanomètre. Le nouveau laboratoire comptera parmi les installations de recherche les plus avancées au monde sur le plan technologique.
- De concert avec Parcs Canada, nous avons coordonné et supervisé un projet visant à améliorer la qualité et la sécurité de l'eau et des systèmes d'évacuation publics. La région couverte était vaste, des plaines des Prairies aux aires montagneuses de la Colombie-Britannique, en passant par la toundra nordique.
- Notre équipe des Services du protocole et des cérémonies a pris les dispositions nécessaires pour assurer la présence des biens essentiels à l'accueil de Sa Majesté la Reine et de Son Altesse Royale, le Duc d'Édimbourg, en Saskatchewan, lors des célébrations du centenaire de cette province.
- Nous avons conclu un partenariat avec la GRC pour gérer la demande complexe en locaux, à Calgary, et ainsi réagir aux pressions exercées par l'expansion attribuable au lancement de nouveaux programmes de services de police et à la désaffectation de l'emplacement actuel de la GRC. Nous avons signé un bail et fait des aménagements pour combiner plusieurs fonctions de la GRC dans un nouveau bureau de district. Près de 300 personnes et plus d'une douzaine d'unités de la GRC sont ainsi logés dans un lieu unique.

Au cœur de l'urgence

Notre bureau de la région du Pacifique a été parmi les premiers intervenants appelés lorsque l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a découvert qu'un canard d'une ferme commerciale de Chilliwack, en C.-B, était infecté d'une souche faible de la grippe aviaire. Nous avons rapidement mobilisé les ressources et les connaissances spécialisées pour établir un centre des opérations d'urgence. Nos fonctionnaires affectés aux baux ont travaillé sans relâche pour trouver un lieu approprié où installer le centre et s'assurer qu'il soit bien équipé. Après avoir acquis les bons locaux à bureaux, ils devaient coordonner l'installation des autres éléments essentiels au fonctionnement d'un centre d'urgence, y compris l'infrastructure de TI, les câbles et les fils, les meubles et les systèmes téléphoniques.

Notre travail était si unifié que le personnel de l'ACIA a pu emménager dans le nouveau centre des opérations d'urgence seulement trois jours après la déclaration de l'urgence. Tout fonctionnait parfaitement.

À titre de plus important propriétaire et gestionnaire de locaux à bureaux au Canada nous exerçons une profonde influence sur les collectivités de partout au pays.

> Édifier des projets dans l'ensemble du pays

Nous logeons 227 000 fonctionnaires et gérons plus de 7 millions de mètres carrés de locaux dans 1 840 lieux différents au Canada. Nous coordonnons les efforts pour répondre aux besoins en locaux à bureaux de plus de 100 ministères et organismes fédéraux à l'échelle d'une ville, d'une région ou du pays, en plus de négocier ou de gérer environ 2 100 baux d'une valeur approximative de 800 millions de dollars.

Tout en administrant l'important portefeuille immobilier du gouvernement – d'une valeur de 7 milliards de dollars de biens immobiliers fédéraux –, nous fournissons des conseils et des services techniques relativement à l'administration de locaux à bureaux, à la gestion de biens immobiliers, aux secteurs de l'architecture et du génie ainsi qu'à la supervision d'importants projets de construction et de remise en état.

Nous contribuons à la réintégration des biens sous-exploités dans les collectivités et nous participons activement à la remise en état des biens à valeur patrimoniale, et ce, de la colline du Parlement, à Ottawa, aux monuments aux morts canadiens, en Europe.

Notre présence importante dans le secteur des biens immobiliers touche toutes les collectivités canadiennes. Aussi, conformément à notre Politique de bon voisinage, nous considérons des facteurs tels que l'accès au transport public, les besoins en infrastructure et la conservation ou la réutilisation de nos immeubles au moment de planifier un nouveau projet. À l'aide d'outils d'évaluation environnementale conçus et approuvés par l'industrie, auxquels nous recourons pour la conception, la construction et la gestion de nos immeubles, nous établissons les normes les plus élevées en matière de développement durable. Le rendement énergétique de nos immeubles a augmenté de 34 p. 100 et nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 24 p. 100 par rapport à 1990 – ce qui se traduit par des économies de près de 19,2 millions de dollars par année, au profit des contribuables.

Dans le cadre de notre Programme de paiements en remplacement d'impôts, nous distribuons plus de 440 millions de dollars à quelque 1 300 municipalités et autres autorités taxatrices de l'immobilier chaque année, une somme qui aide à couvrir les coûts des administrations municipales.

...DANS L'OUEST

> Notre nouveau Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales, dans la région du Pacifique, a conçu et mis sur pied un réseau de collecte des eaux usées à la cale sèche d'Esquimalt. Celui-ci empêche le déversement local de plus de 1,5 million de litres d'eaux usées qui contiennent de la peinture provenant du lavage des coques de navire. La collecte des eaux usées se fait désormais en sécurité. Méritant un prix d'excellence du sous-ministre, le nouveau réseau et l'équipe qui l'a conçu ont permis de rehausser les normes environnementales de l'industrie canadienne de la réparation des navires.

> Nous avons procédé à la modernisation à mi-vie de l'immeuble fédéral de Kamloops en utilisant la modélisation tridimensionnelle. La modélisation bidimensionnelle traditionnelle exige trois séries de dessins pour chaque projet, montrant le plan d'étage, l'élévation et une image transversale, alors que le logiciel tridimensionnel permet l'ajout d'une caractéristique à la fois. Le concepteur peut ensuite imprimer le plan de son choix.

> Nous avons acquis le site Green Timbers, de 14,19 hectares, dans la ville de Surrey. Acheté au gouvernement de la Colombie-Britannique au prix de 5,4 millions de dollars, ce site servira à reloger et à héberger le quartier général de la Division « E » de la GRC. Compte tenu de la valeur des terrains et de l'inflation des prix dans le secteur immobilier dans la région de Vancouver, cet achat est une excellente affaire pour les Canadiens, les collectivités et les parties intéressées.

Au travail dans l'ensemble du pays





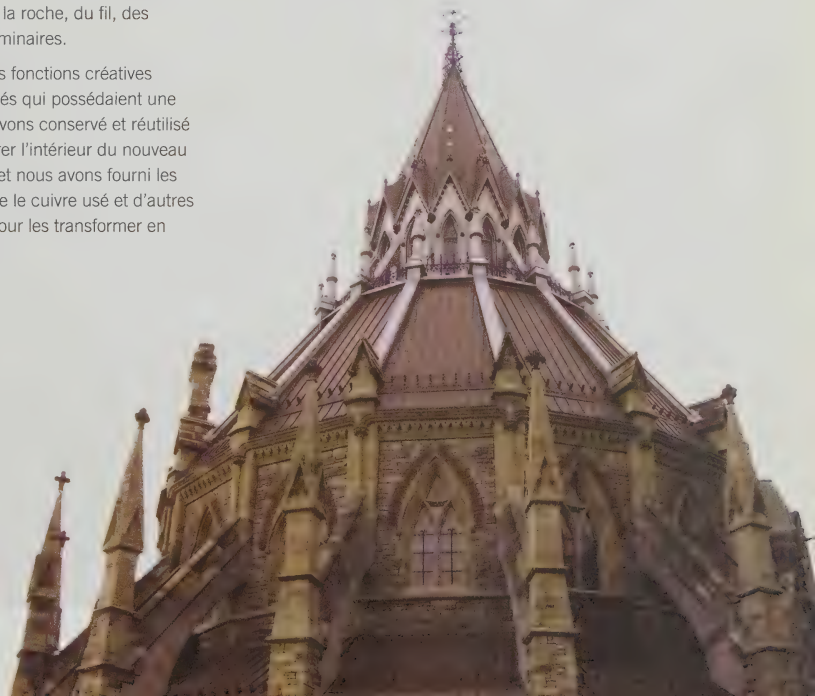
> Nous avons établi une nouvelle norme en matière de durabilité en exigeant que toutes les améliorations à la Bibliothèque du Parlement durent longtemps. Non seulement diminuera-t-on ainsi les besoins d'entretien ou de modernisation futurs, mais on s'assurera que la Bibliothèque demeure belle et fonctionnelle pendant des décennies.

Saviez-vous que :

Nous avons amélioré la qualité de l'air, en ce qui a trait surtout à la température et à l'humidité, pour créer un environnement propice à la conservation des collections de la Bibliothèque. Notre approche protège l'immeuble de la condensation et accroît l'efficacité énergétique globale.

> Nous avons dépassé nos propres objectifs exigeants relativement au réacheminement des déchets durant les étapes de construction, de rénovation et de démolition du projet de la Bibliothèque du Parlement. Alors que notre objectif était de 80 p. 100, nous avons réacheminé plus de 82 p. 100 des matériaux de remblayage (plus de 12 300 verges cubes) en vue de les réutiliser et de les recycler, y compris du bois, de la roche, du fil, des métaux, de l'asphalte et des luminaires.

> Nous avons trouvé de nouvelles fonctions créatives et durables aux matériaux rejetés qui possédaient une valeur historique. Ainsi, nous avons conservé et réutilisé le toit de cuivre usé pour décorer l'intérieur du nouveau Musée canadien de la guerre, et nous avons fourni les pierres endommagées ainsi que le cuivre usé et d'autres matériaux de la Bibliothèque pour les transformer en produits vendus à la boutique.



Dès la planification et à toutes les étapes de la construction, nous avons intégré les principes de durabilité et d'écologisation pour la remise en valeur et la modernisation de la Bibliothèque du Parlement.

> Conservation et rénovations durables à la Bibliothèque du Parlement

- Nous avons conservé le patrimoine précieux de la Bibliothèque du Parlement en choisissant de préserver, et non de remplacer, les matériaux existants. Cette approche de conservation, qui mise sur une « intervention minimale », a permis d'éviter de remplacer la structure entière, et, par le fait même, de faire épargner du temps et de l'argent.
- Nous avons installé de meilleurs équipements techniques pour optimiser le rendement de l'immeuble, augmenter les économies en chauffage et en climatisation et améliorer la qualité de l'air.
- Nous avons contribué à préserver le précieux terrain entourant la Bibliothèque du Parlement en creusant sous l'immeuble, dans le tracé de l'emplacement actuel, afin de dégager de l'espace pour les nouveaux équipements techniques.
- Nous avons éliminé de l'immeuble les substances toxiques telles que le plomb et l'amiante pour introduire de nouveaux matériaux durables à leur place.
- En partenariat avec la Bibliothèque du Parlement, nous avons réduit l'espace nécessaire à la conservation des fichiers, en plus d'améliorer la qualité de l'air, en numérisant le contenu de 70 classeurs de coupures de presse.
- Nous avons participé à l'élaboration de protocoles pour le nettoyage et la préservation des collections de livres historiques de la Bibliothèque, plus particulièrement pour l'élimination de la moisissure qui aurait pu être transférée vers les espaces récemment rénovés.
- Nous avons contribué à la protection de l'immeuble et de ses locataires contre d'éventuels tremblements de terre en stabilisant la maçonnerie, le toit en fer et toutes les composantes à l'intérieur de l'immeuble, conformément aux exigences actuelles en cas de secousses sismiques.
- Nous avons installé un nouveau vitrage isolant sur chaque fenêtre pour améliorer la conservation de l'énergie.
- Nous avons remis à neuf les systèmes d'éclairage de la Bibliothèque, ce qui nous a permis d'augmenter l'efficacité énergétique et d'améliorer les conditions de travail.



Dans le but de promouvoir l'air pur et la santé, les employés de TPSGC Jigme Nehring-Ronge, Joe Burris-Morse et Benita Gagné ont récemment pris le Vélobus pour montrer leur appui à la Journée de l'air pur. Le Vélobus de la Ville de Gatineau, qui fait plus de 10 mètres de longueur, est le vélo le plus long au monde.

> Nous avons participé aux tables rondes nationales de Développement durable et environnement en vue d'obtenir une orientation et des stratégies valables. Nous avons demandé des conseils et des stratégies écologiques qui ont fait leur preuve à des chefs de file du secteur privé pendant le Forum des cadres de direction sur l'écologisation du gouvernement. Avec 35 hauts fonctionnaires de ministères importants, nous avons appris comment cinq sociétés multinationales dominantes du secteur privé ont soutenu la cause de la durabilité écologique et profité des leçons apprises en écologisant leurs activités.

> En collaboration avec Ressources naturelles Canada, nous avons fourni les services de communication nécessaires pour conscientiser les jeunes Canadiens et Canadiennes aux enjeux de l'efficacité énergétique et des changements climatiques. Nous avons apporté un solide appui à l'élaboration de l'énoncé de travail et des critères et de la grille d'évaluation.

> Nous avons accru les exigences en matière de rendement environnemental en introduisant des règles environnementales plus rigoureuses pour les nouveaux immeubles à bureaux et les nouveaux baux à long terme. Les nouvelles installations doivent désormais satisfaire à la norme « Or » du Leadership in Environmental and Energy Design (LEED). Par exemple, notre immeuble situé au 740, rue Bel-Air, à Montréal, respecte maintenant la norme « Or » du LEED.

> Nous avons adopté le programme exhaustif « Visez vert » de la Building Owners and Managers Association pour gérer nos immeubles à bureaux de façon plus responsable sur le plan environnemental. Grâce à ce programme, nous serons davantage en mesure d'évaluer et de comparer les normes de construction des immeubles sous plusieurs angles clés, y compris ceux de l'énergie, de l'eau, de l'environnement intérieur et de la gestion environnementale. Ce programme améliorera la planification des projets d'entretien des immeubles et permettra de prévoir plus facilement comment ceux-ci peuvent contribuer au rendement environnemental.

> Nous avons examiné l'utilisation de nouvelles techniques et technologies pour améliorer notre performance environnementale. Par exemple, nous avons commencé à utiliser en Colombie-Britannique une nouvelle technique environnementale en vue de réduire la pollution dans nos parcs de stationnement de l'un de nos plus gros clients, le ministère de la Défense nationale. Cette technique, la « biorétention », aide à filtrer l'écoulement de surface des parcs de stationnement dans lesquels se trouvent habituellement des déchets d'origine automobile, tels l'essence, l'huile et des lubrifiants. Une fois libérés, ces contaminants atteignent les cours d'eau, qui risquent de les porter jusqu'à l'océan. Cette nouvelle approche d'assainissement utilise la végétation pour faciliter le filtrage des polluants dans l'écoulement de surface, avant qu'ils ne pénètrent dans les ruisseaux et les cours d'eau naturels.

Nous nous engageons à respecter les principes du développement durable dans tous les aspects de nos rôles de fournisseur de services des autres ministères et de gardien des biens immobiliers, et dans notre fonctionnement interne. Le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales est au cœur de cet effort.

> Par l'intermédiaire de notre Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales et avec le soutien d'Environnement Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons accueilli le premier atelier interministériel sur l'établissement des priorités pangouvernementales pour l'écologisation des activités. Environ 120 représentants de 29 ministères et organismes étaient présents et ils ont commencé à élaborer des stratégies de développement durable en vue de les présenter au Parlement.

> Nous avons remporté le concours Défi transport 2005 qui s'est tenu à l'échelle du gouvernement, ce qui nous a valu le titre non officiel de « géant vert » du gouvernement du Canada. Nos employés ont marché, fait du vélo, mis leurs patins à roues alignées et utilisé le transport en commun. Le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales a coordonné nos efforts.

Voici d'autres réalisations d'écologisation du gouvernement :

> Nous avons organisé une rencontre des coordonnateurs du développement durable avec des représentants du gouvernement fédéral de partout au pays. Nous avons aussi offert des sessions de sensibilisation et de formation sur l'écologisation à des centaines de fonctionnaires, y compris plus de la moitié de nos agents d'approvisionnement et la grande majorité de nos détenteurs d'une carte d'achat.

> Nous avons fourni des services d'évaluation environnementale à des organisations du gouvernement comme la Garde côtière canadienne, le ministère de la Défense nationale et Industrie Canada. Nous avons aussi examiné et approuvé des programmes d'achat de produits et de services écologiques, y compris des peintures à pollution réduite et des cartouches de toner remises à neuf.

> Nous avons aussi organisé un forum sur les produits durables à Ottawa afin d'inciter les fournisseurs et les acheteurs du gouvernement à stimuler l'offre et la demande de biens et services écologiques.

> Nous avons supervisé la préparation et la vente d'une vaste gamme de biens excédentaires du gouvernement à des Canadiens un peu partout au pays. Nos efforts ont aidé le gouvernement à récupérer une partie de son investissement initial dans ces biens tout en s'assurant qu'ils seront réutilisés plutôt qu'envoyés dans des sites d'enfouissement.

> En collaborant étroitement avec les responsables du Programme des ordinateurs pour les écoles d'Industrie Canada, nous avons fourni à des établissements d'enseignement plus d'ordinateurs excédentaires du gouvernement partout au pays.

> Nous avons collaboré avec Environnement Canada, Pêches et Océans Canada, Transports Canada et le ministère de la Défense nationale afin d'élaborer de bonnes procédures environnementales pour l'aliénation de navires désarmés. Par exemple, nous avons aidé à transformer des navires de combat en récifs artificiels pour la collectivité des plongeurs sportifs.

> Nous avons administré le Programme Épargne-Papier, qui recueille environ 10 000 tonnes métriques de déchets de papier chaque année dans les bureaux fédéraux de la région de la capitale nationale. Nous vendons ensuite ces déchets à des entreprises de fabrication de papier aux fins de leur remise en pâte.

> Après avoir trouvé le fournisseur le plus efficace en termes de coûts, nous avons passé un marché avec lui pour qu'il recycle environ 600 caisses de ballasts d'éclairage, représentant un poids total approximatif de 200 000 kilogrammes, et environ 700 caisses d'écrans protecteurs faits d'aluminium et d'autres métaux et de plastiques variés. Il faut souligner que le processus de recyclage évite d'envoyer ce matériel à un site d'enfouissement.

La préservation de l'environnement par l'écologisation des activités quotidiennes du gouvernement est un des piliers de la stratégie *Les prochaines étapes*. En fait, l'autre pilier, la prestation plus judicieuse, plus rapide et plus économique de services, ne serait tout simplement pas réalisable sans l'approche écologique de toutes nos activités.

> Conduire le Canada vers un avenir durable

Les effets environnementaux sont un facteur clé pris en compte dans toutes nos décisions, non seulement pour le bien de l'environnement, mais aussi pour celui des entreprises. Par exemple, en accroissant le recours au dépôt direct, nous avons réalisé des économies de 86 millions de dollars l'an dernier et réduit la consommation de papier de l'équivalent de 45 000 arbres.

À titre d'acheteur en chef du gouvernement du Canada, nous achetons pour plus de 10 milliards de dollars de biens et services. Nous avons élaboré une Politique d'achats écologiques pour nous assurer que le gouvernement du Canada inclut le rendement environnemental dans ses décisions d'achat.

Notre flotte de véhicules est l'une des plus efficaces qui soit et nous avons continué à prendre des mesures pour demeurer un chef de file dans ce domaine. Nous avons utilisé des carburants ou des technologies à faible émission en accroissant sensiblement nos achats de véhicules hybrides et de véhicules qui fonctionnent avec des carburants de remplacement. Nous avons aussi amélioré notre position dominante au chapitre de la conception et de la construction durables, ainsi que de la gestion des biens et des terrains respectueuse de l'environnement.

Parmi les développements écologiques les plus significatifs de l'année dernière, il y a eu la création du Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales. Il regroupe notre expertise environnementale et donne une direction éclairée aux opérations de l'écologisation pangouvernementale.

Le Bureau est aussi devenu la principale source de conseils de la collectivité fédérale en matière d'écologisation des opérations, en particulier de l'approvisionnement écologique, de la gestion écologique des biens, de la gestion du recyclage et du gaspillage, et de la gestion des risques des sites contaminés et des mesures correctives pour les atténuer. C'est la première fois que le gouvernement disposera de son propre centre d'expertise pour l'écologisation des activités gouvernementales. Ce centre réunira des personnes ayant des compétences en matière de politiques, d'ingénierie, de passation de marchés et d'autres domaines qui permettent d'examiner les activités gouvernementales sous la loupe de l'écologisation.

Voici les fonctions du Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales :

- donner aux ministères des conseils et une orientation fonctionnelle dans l'exécution d'une vaste gamme d'activités environnementales;
- soutenir le Secrétariat du Conseil du Trésor dans l'élaboration des politiques et la gestion du rendement continues liées à ce domaine, y compris la création et l'amélioration continue d'un cadre de gestion du rendement pangouvernemental pour l'écologisation des activités;
- offrir aux ministères, y compris le nôtre, un éventail de services environnementaux de qualité supérieure;
- planifier et élaborer notre stratégie de développement durable, surveiller le rendement et rédiger la version préliminaire du rapport de rendement annuel sur le développement durable du Ministère.



Écologiser les activités du gouvernement



> Nous avons remporté le prestigieux prix d'excellence Frank Flitton remis par la Western Fair Association grâce à notre gestion du Pavillon du Canada, une vaste exposition interactive et éducative. Reconnu pour sa créativité et son originalité, le Pavillon du Canada est une exposition itinérante qui donne aux Canadiens et aux Canadiennes un bon aperçu des services et des programmes gouvernementaux. L'exposition a mérité ce prix en raison de son utilisation inventive de l'espace, de son interactivité stimulante, de sa présentation générale, de sa créativité et de son personnel compétent. Le Pavillon du Canada lauréat a attiré plus de 400 000 visiteurs l'an dernier.

Bureau des petites et moyennes entreprises

Nous avons mis sur pied le Bureau des petites et moyennes entreprises afin de faciliter la contribution appréciable que les petites et moyennes entreprises peuvent apporter en comblant les besoins du gouvernement en produits et services, en participant à leur transformation et en gérant des biens immobiliers.

Il a été créé afin d'établir des liens avec les entreprises canadiennes et de permettre au gouvernement de communiquer avec elles partout au pays. Le Bureau a rapidement et profondément amélioré notre compréhension des questions relatives au secteur privé et largement contribué à la transformation du Ministère.

Les indications les plus évidentes à cet égard ont été une série de six ateliers de consultation tenus avec environ 155 petits fournisseurs du gouvernement.

Ces ateliers nous ont aidés à cerner certaines des questions et des préoccupations les plus importantes partagées par les petits fournisseurs en ce qui a trait à l'approvisionnement. Ils ont aussi permis des débats ouverts à des suggestions et à des possibilités de changement. Nous avons réussi à recueillir un consensus au sujet de plusieurs recommandations, y compris les suivantes :

> Un marché en ligne élargi et amélioré de services professionnels, les SP en direct. Il est conçu comme une méthode obligatoire d'approvisionnement pour les marchés fréquents, d'une valeur inférieure à 84 000 dollars, liés à divers services professionnels. Les ministères clients obtiendront les services dont ils ont besoin rapidement et nous seront capables de leur assurer une qualité supérieure.

> Nous avons lancé la Solution de distribution électronique des dessins d'exécution et des devis de construction, une nouvelle caractéristique du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement. Elle permet la distribution de trousses d'appel d'offres de construction en format téléchargeable. Sa mise en œuvre concrétise davantage notre engagement à l'égard des entreprises canadiennes, en particulier les PME, en facilitant l'accès à des possibilités d'approvisionnement du gouvernement.

Un effectif exceptionnel au service des Canadiens et des Canadiennes

Dans tout ce qu'elles accomplissent, les personnes qui composent le Ministère se dévouent pour servir les Canadiens et les Canadiennes, en visant toujours la meilleure valeur, en cherchant obstinément à innover pour trouver des façons plus judicieuses, plus rapides et plus économiques de fournir les services.

Les personnes qui font carrière dans la fonction publique avec nous sont des professionnels qui s'efforcent non seulement d'atteindre les normes d'excellence les plus élevées mais aussi de les dépasser. Notre fonction publique est moderne, dynamique et représentative. Elle rassemble un groupe diversifié de Canadiens et de Canadiennes qui conjuguent leur expérience et leurs compétences enviables à un engagement inébranlable à l'égard du Canada.

> Nous avons accru la sensibilisation et l'enthousiasme à l'égard de l'équité et de la diversité dans le milieu de travail. Parmi nos réussites les plus remarquables, il y a le sondage Profil confidentiel de l'effectif, notre participation au Comité national du Congrès des fonctionnaires fédéraux handicapés à Ottawa, la découverte d'un mentor pour un employé handicapé, un atelier capteur de rêves pour célébrer la Journée nationale des Autochtones, les déjeuners-causeries du Mois de l'histoire des femmes et de l'Année de l'ancien combattant, ainsi que la Journée internationale des personnes handicapées.

La formation de partenariats avec tous les ordres de gouvernement et les gens d'affaires du secteur privé nous aide à regrouper et à concentrer nos ressources de manière à mieux servir nos clients. Ces efforts de coopération nous aident presque toujours à offrir des services de manière plus judicieuse, plus rapide et plus économique.

> Des partenariats avec tous les ordres de gouvernement

> Des partenaires du secteur privé ont fourni des services de gestion immobilière et de mise en œuvre de projets dans 319 immeubles de bureaux fédéraux situés un peu partout au Canada, soit un total de 2,9 millions de mètres carrés de surface de bureaux. Grâce à ce nouveau modèle de prestation de services, nous pouvons continuer d'assumer la responsabilité relative aux normes et au rendement tout en profitant des compétences et des services spécialisés de nos partenaires du secteur privé.

> En tant que président et champion du projet de développement durable dans les opérations du gouvernement, nous avons mené les efforts visant à reconnaître l'excellence environnementale en présentant le premier prix Synergie à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador. Plus de 20 ministères fédéraux et les quatre provinces atlantiques ont accepté de travailler ensemble pour remplir leurs engagements en matière de développement durable d'une manière continue et cohérente. Le premier prix a été décerné à l'Équipe d'écocivisme du ministère de l'Environnement et de la Conservation de Terre-Neuve-et-Labrador qui appuie les programmes de développement durable depuis plus de 12 ans.

> En réponse à la pénurie d'électricité en Ontario causée par l'été exceptionnellement chaud et la demande accrue des consommateurs, nous avons dirigé une initiative du gouvernement fédéral visant à réduire la consommation d'électricité.

- Nous avons donné des conseils techniques afin d'orienter l'intervention du gouvernement tout en réduisant nos propres demandes en matière d'électricité au niveau opérationnel par la mise en œuvre d'une gamme de mesures, comme le retrait d'une partie de l'équipement du réseau électrique grâce à l'utilisation d'autres sources d'énergie et le report du fonctionnement d'équipements électriques de grande envergure à des périodes autres que celles de pointe.
- Notre capacité de communiquer efficacement par le Centre national d'appels de service, en particulier avec les responsables du fonctionnement des immeubles, a été cruciale pour le succès de cette initiative.

> Nous avons offert un service d'interprétation simultanée des discussions entre des centaines de participants (scientifiques, universitaires et représentants de divers ordres de gouvernement) sur le Web, organisées par la Commission mixte internationale, sur le thème de la qualité de l'eau dans les Grands Lacs. Ce service de traduction offert presque en temps réel a permis aux experts de lire les questions posées et d'y répondre rapidement, et même de répondre aux commentaires dans la langue officielle de leur choix.

> Nous avons commencé la construction du Centre de recherche en technologies langagières – une coopération entre les universitaires, le gouvernement, les associations et l'industrie. Avec nos partenaires du Conseil national de recherches du Canada et de l'Université du Québec en Outaouais - tous engagés à soutenir l'industrie langagière canadienne – ce nouveau centre nous permettra de nous rapprocher de notre objectif qui vise à promouvoir la recherche, le développement et le transfert des technologies langagières.

> Nous avons aidé à développer la nouvelle technologie du système mondial de localisation, en partenariat avec les administrations locales, régionales et provinciales et le secteur privé. Cela a amélioré la capacité de notre section des Services maritimes en Colombie-Britannique de recueillir les données du relevé hydrographique sur le fleuve Fraser pour le compte de la Garde côtière canadienne.



> John Normandin a reçu la Médaille du service général pour son récent travail à Kaboul, en Afghanistan. Il dirige un contrat qui appuie les missions du Canada à l'étranger – en fournissant des services sur place à nos soldats - et il est le premier employé de TPSGC à recevoir ce prix du ministère de la Défense nationale.

Saviez-vous que :

*Dans le cadre de l'Année de l'ancien combattant, nous avons renommé un édifice du gouvernement du Canada à Winnipeg l'**Édifice de la Victoire**.*

Honorer les anciens combattants

Nous avons honoré nos héros de guerre canadiens en concevant et en lançant plusieurs initiatives pour célébrer l'Année de l'ancien combattant. Nos efforts ont permis d'éduquer et d'informer les Canadiens et Canadiennes tout en accroissant la visibilité et l'accessibilité des publications militaires du gouvernement du Canada. Voici les points saillants de nos initiatives les plus remarquables :

> Nous avons contribué à faciliter l'accès des publications militaires du gouvernement par notre site Web en ajoutant la rubrique sur l'Année de l'ancien combattant à la page d'accueil (voir Année de l'ancien combattant à l'adresse www.publications.gc.ca).

> Nous avons orchestré une campagne d'information par courriels sur les titres militaires du gouvernement à l'intention des libraires.

> Nous avons offert des services pertinents et attribué plusieurs marchés concurrentiels pour le compte du ministère des Anciens Combattants et pour célébrer l'Année de l'ancien combattant. Ces services ont apporté un important soutien logistique aux activités commémoratives de l'Année de l'ancien combattant dans les Pays-Bas, en France et à Hong Kong, qui ont tous souligné le 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale. Nous avons aussi aidé à organiser le transport, l'hébergement et l'accueil des anciens combattants canadiens et de leurs soignants.

> Nous avons produit une gamme d'articles commémoratifs beaux et éducatifs pour souligner l'Année de l'ancien combattant. Ces articles ont servi non seulement à rendre hommage aux anciens combattants et à informer les employés, mais aussi à fournir un contexte historique important au Ministère, autrefois connu en tant que ministère des Munitions et des Approvisionnements. Les affiches, les bulletins d'information et les autres articles que nous avons élaborés ont rendu hommage à l'important apport de nos employés en temps de guerre. Les réalisations de ceux-ci à l'époque comprennent la négociation de commandes de fournitures militaires et l'aide à la construction d'hôpitaux pour les anciens combattants canadiens, d'installations temporaires du gouvernement du Canada et de logements tant pour des fonctionnaires et des travailleurs que pour des anciens combattants. Les articles que nous avons produits ont aussi rendu hommage aux dizaines de milliers de femmes qui ont fait leur entrée sur le marché du travail pour la première fois.



Nous sommes particulièrement fiers de nos services sur le terrain à Kaboul, en Afghanistan, et de la mise en œuvre de la formation en gestion de contrats destinée au personnel des Forces canadiennes pendant les rotations militaires. Par exemple, pendant la fermeture du Camp Julien et le redéploiement des troupes à Kandahar, nous avons passé 25 jours sur le terrain à Kaboul avec nos troupes afin d'assurer une bonne gestion des activités de fermeture. Sur la recommandation de la Gouverneure générale, un de nos gestionnaires a reçu la Médaille du service général pour avoir fourni un appui direct aux opérations en présence d'un ennemi armé.

> Nous avons économisé presque 2 millions de dollars en signant un bail de huit ans pour les bureaux de Statistique Canada dans un nouvel emplacement à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Ces économies ont été possibles grâce à une réduction de la surface de locaux à bureaux et du nombre de bureaux fermés (passés de 28 à 1), et à un taux de location plus faible obtenu en partie en raison de la durée de huit ans du nouveau bail.

> Nous avons économisé 1,6 million de dollars pour les contribuables après avoir lancé la première demande de rabais pour volume à l'échelle du Ministère, une initiative visant à réduire les coûts en regroupant les achats d'ordinateurs de bureau. La réduction des prix d'achat, d'environ 26 p. 100 en moyenne par rapport au prix établi par l'offre à commandes, a entraîné une diminution des coûts d'entretien et des problèmes de soutien techniques. Notre engagement de mettre de côté un pourcentage de contrats d'approvisionnement annuels pour les processus d'appels d'offres ouverts seulement aux entreprises autochtones a été incorporé dans cette initiative.

> En créant l'Offre à commandes principale et nationale pour les produits d'imagerie, nous avons généré des économies de plus de 1 million de dollars pour les ministères clients, surtout par le recours à des « demandes de rabais pour volume ».

> Les préoccupations concernant la sécurité des données et les besoins de normalisation nous ont empêchés d'utiliser l'Offre à commandes principale et nationale pour la location des photocopieurs de la GRC, mais nous avons quand même livré le nombre requis d'appareils en réalisant des économies de plus de 3 millions de dollars.

> Nous avons économisé 1 178 753 dollars en demandant et en obtenant un rabais pour volume sur l'achat du mobilier de bureau. Nous avons profité des offres à commandes principales et nationales et réduit le temps du cycle de l'approvisionnement, passé de 120 à environ 15 jours civils.

> Nous avons économisé 2 millions de dollars ou 40 p. 100 du coût prévu pour remplacer plusieurs génératrices dans deux édifices gouvernementaux à Gatineau, au Québec. En modifiant le système de distribution électrique dans les deux bâtiments et en assurant une capacité suffisante à un seul groupe électrogène de secours plus grand, nous n'avons eu besoin que d'un nouveau groupe électrogène. Cette modification a demandé une opération dangereuse et complexe : à l'aide d'une lourde grue, on a installé la génératrice de secours de 10 tonnes au 12e étage de l'un des édifices.

> Nous avons économisé plus de 320 000 dollars l'an dernier en améliorant la précision des adresses et en réduisant les pénalités postales liées à l'envoi des 70 millions de chèques émis par le receveur général chaque année.

Au service de nos troupes – Au service du Canada

Nos compétences en matière de négociation et notre gestion prudente du contrat du Programme de soutien contractuel des Forces canadiennes ont contribué à économiser plus de 6 millions de dollars de l'argent des contribuables. Le Programme donne aux Forces canadiennes plus de flexibilité opérationnelle grâce à une capacité de soutien accrue et libère aussi les membres du personnel militaire pour qu'ils puissent utiliser leurs compétences militaires là où elles sont les plus nécessaires.

> Afin de combler l'urgent besoin de véhicules de patrouille blindés du ministère de la Défense nationale (MDN) pour soutenir le déploiement des Forces canadiennes à Kandahar, en Afghanistan, nous avons mis sur pied une équipe mixte avec le Ministère pour déterminer et offrir le bon produit. Nous avons coordonné et effectué toutes les activités nécessaires pour respecter les délais extrêmement serrés et répondre aux demandes rigoureuses de notre client. En moins de deux mois, l'équipe de projet a défini les besoins, obtenu les approbations nécessaires, procédé à un appel d'offres et à un examen des propositions et accordé le contrat.

> Nous avons géré le processus d'appel d'offres concurrentiel pour l'attribution du contrat des services d'entraînement de base et spécialisé des pilotes à bord d'hélicoptères et d'aéronefs multimoteurs à voilure fixe et des services de soutien aux Forces canadiennes. Le processus d'achat concurrentiel, équitable, ouvert et transparent, a largement profité de nos vastes consultations avec les chefs de file de l'industrie. Le contrat assurera la continuation à long terme des services d'entraînement des pilotes pour le MDN à l'ancienne base des Forces canadiennes de Portage La Prairie, au Manitoba.

- Nous avons réussi à offrir au gouvernement du Canada de nouveaux services téléphoniques interurbains, plus économiques.
- Nous avons également lancé la ligne d'information sur *Les prochaines étapes*, un projet du Centre national d'appels de service, afin de répondre aux questions des fonctionnaires, et nous prêtons assistance à l'aide d'un site Web afin d'informer les gens sur des sujets comme les offres à commandes, les procédures d'achat et les communications avec les agents d'approvisionnement. Nous avons élaboré et mis en œuvre de la formation spéciale destinée aux ministères afin de leur expliquer le nouveau mandat des offres à commandes. Ces séances donnent une description des offres à commandes, démontrent de quelle façon celles-ci diffèrent des contrats et permettent aux participants d'explorer le répertoire des offres à commandes.
- Nous avons réussi à concevoir, à mettre en œuvre et à tester la phase deux du Plan de reprise après sinistre. Cette phase intérimaire, d'une approche à trois phases, permet la reprise des systèmes de TI à l'intérieur d'une période de 100 heures.
- Nous avons présenté aux visiteurs du Coin linguistique du gouvernement du Canada certains éléments terminologiques, nouveaux et précis, liés à des situations d'urgence. Ces clarifications sont nécessaires en raison de l'orientation internationale qui prévaut depuis l'adoption des nouvelles mesures de sécurité dans la foulée des événements du 11 septembre 2001 et du besoin de mieux comprendre la notion de sécurité dans cette nouvelle réalité.

Saviez-vous que

Nous avons économisé environ 18 millions de dollars grâce à l'initiative des services de voyage partagés, qui simplifie et qui facilite le processus de voyage pour les employés. Les économies découlent notamment des rabais sur volume, des frais de transaction réduits, des billets inutilisés, des crédits, des réclamations et des remboursements d'assurance.

> Réaliser des économies pour les Canadiens et les Canadiennes

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est souvent décrit comme le moteur du gouvernement du Canada. Cette description est juste. Comme pour tous les moteurs, son rendement optimal dépend de son efficacité et son efficacité est garante de sa rentabilité.

En réduisant le gaspillage et en rationalisant la prestation des services, nous assurons l'utilisation optimale des ressources financières – l'argent des contribuables – qui font fonctionner notre ministère. En nous efforçant constamment d'assurer des services plus novateurs, plus opportuns et plus écologiques, nous respectons notre promesse d'améliorer de manière constante la qualité de notre travail tout en réduisant les coûts pour les Canadiens et les Canadiennes.

- Nous avons aidé Citoyenneté et Immigration Canada à économiser jusqu'à 5 millions de dollars pendant les cinq prochaines années en utilisant le processus d'appel d'offres concurrentiel pour offrir les services d'impression électronique, de présentation de graphique variable, d'impression offset, de préparation et de distribution du courrier, contribuant tous à la production et à l'expédition des trousses d'immigration.
- Nous avons aussi aidé Citoyenneté et Immigration Canada à économiser environ 400 000 dollars pour l'impression de deux millions de visas et vignettes de sécurité en négociant et en gérant l'entente relative à ces services.

Voici les points forts de nos autres réalisations liées à la valeur ajoutée, à la réalisation d'économies et à la mise en œuvre d'un bon gouvernement pour les Canadiens et les Canadiennes :

> Nous avons établi le cadre de gestion des biens et des services – un modèle pangouvernemental utilisé pour planifier et aider à gérer les activités du cycle de vie de divers biens et services. Ce cadre nous aide à répondre aux besoins opérationnels des ministères et à obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour la population canadienne, tout en réduisant les coûts totaux du cycle de vie et tout en augmentant l'efficacité des achats de biens et de services.

> Nous avons produit les comptes publics annuels dans les délais établis dans le Plan directeur des comptes publics et nous les avons présentés au Parlement trois semaines plus tôt qu'en 2004. La vérificatrice générale a formulé une opinion sans réserve sur les états financiers du gouvernement du Canada.

> Nous avons remporté le Prix d'excellence pour l'innovation et la créativité dans la prestation de services pour notre Service de paiement des factures. Le receveur général a créé ce service afin de simplifier le recouvrement et le traitement des paiements en provenance du public par les ministères et organismes fédéraux. Ainsi, les Canadiens et Canadiennes et les entreprises peuvent effectuer ces paiements non fiscaux en personne, en direct, par téléphone ou par échange de données informatisées, en plus du paiement habituel par chèque ou par carte de crédit. L'an dernier, le Service de paiement des factures a traité environ 1,2 million de versements.

> Nous avons négocié un nouveau permis de reprographie au nom du gouvernement du Canada en équilibrant la nécessité de compenser équitablement les détenteurs de droits avec l'assurance d'une valeur exceptionnelle pour les Canadiens et les Canadiennes. Le permis donne aux employés du gouvernement le droit de photocopier des documents particuliers protégés par un droit d'auteur, comme les journaux, les publications spécialisées, les livres et les magazines, sans craindre de porter atteinte au droit d'auteur.

> Nous avons fourni les services d'une Ligne info-santé des Forces canadiennes (FC) afin d'offrir à leurs membres l'accès à un Centre de télésanté établi 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année. Ce service leur permet d'obtenir des conseils sur les soins de santé, de l'information générale en matière de santé et de l'information concernant les endroits qui offrent des soins de santé et les façons d'y avoir accès.

> Nous avons créé la Division de l'accréditation du personnel afin de mettre en œuvre un nouveau programme d'accréditation du personnel chargé de l'approvisionnement et de la gestion du matériel. Elle est conçue pour aider les autres ministères et organismes gouvernementaux – nos clients – à apprendre comment gérer le processus de l'approvisionnement.

> Nous avons négocié un contrat d'une valeur allant jusqu'à 20 millions de dollars pour des appareils de radio numériques, portatifs et mobiles pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Nous avons donné à la convention d'achat une flexibilité suffisante pour permettre à tous les quartiers généraux de la GRC d'acheter les mêmes produits avec différentes configurations.

> Nous avons appuyé les services professionnels en matière de technologie de l'information de la GRC en gérant l'acquisition de certains services d'experts clés. Les services prévus dans l'entente contribueront au fonctionnement des nombreux systèmes opérationnels de la GRC associés à des occurrences sur des scènes de crimes, à la recherche de renseignements, à des affaires pénales, à des enquêtes et à la logistique tactique.

> Nous avons géré le processus d'appel d'offres concurrentiel et effectué l'évaluation exhaustive qui a mené ultimement aux étapes initiales de la modernisation du système de pensions d'environ 490 000 fonctionnaires et retraités fédéraux. Nos vastes consultations auprès de l'industrie privée ont joué un rôle appréciable dans la préparation de la Demande de propositions officielle.

> Nous avons élargi notre entente avec la Banque d'Amérique du Canada pour améliorer nos paiements par dépôt direct aux bénéficiaires à l'extérieur du Canada. Grâce à ce partenaire du secteur privé, nous avons étendu ce service à 11 pays d'Europe et à l'Australie, ce qui nous a permis de réaliser plus d'économies.

> En plus d'aider Patrimoine canadien à gérer le projet, nous avons fourni les services d'experts en architecture pour la conception, la construction et le fonctionnement du Pavillon du Canada à l'Expo 2005 d'Aichi, au Japon. Le Pavillon du Canada a eu un énorme succès : il a accueilli plus de 3,3 millions de visiteurs pendant l'exposition de six mois, ce qui représente plus que le double de l'objectif initial de 1,5 million de visiteurs.

En 2005, nous avons pris des mesures importantes pour rationaliser davantage notre prestation de services sans en compromettre la qualité. Nous y sommes parvenus par la recherche rigoureuse et la découverte de nouvelles manières de réaliser des économies, d'atteindre le meilleur rapport qualité-prix possible pour la population et d'offrir les meilleurs services à nos clients.

> Ajouter de la valeur, réaliser des économies, offrir un bon gouvernement

Le principal objectif de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est d'offrir le meilleur rapport qualité-prix à ses clients et à la population canadienne dans la prestation de ses services partagés communs et essentiels au bon fonctionnement du gouvernement. Nous offrons un très grand nombre de services – entre autres, l'approvisionnement, la gestion bancaire, la gestion immobilière, la traduction et le développement de la technologie de l'information – et, dans chaque domaine, les objectifs d'efficience, d'efficacité et d'économies de l'initiative *Les prochaines étapes* sont les normes à respecter. Nous avons amélioré notre rendement en renouvelant et en réexaminant constamment nos processus afin de renforcer notre gestion, d'accroître la confiance du public, d'augmenter les économies et la productivité, d'offrir des services professionnels et novateurs et de soutenir les principales priorités stratégiques du gouvernement.

Moins de risques – De meilleurs résultats

Une de nos initiatives pour moderniser le gouvernement et restructurer notre ministère a été la création du Bureau de l'agent principal de gestion des risques. C'était une étape audacieuse et significative à franchir pour nous permettre d'élever de façon continue la norme au chapitre de l'efficacité de la gestion des risques. La création de ce tout premier Bureau de l'agent principal de gestion des risques au gouvernement fédéral montre notre engagement à améliorer nos façons de faire et à réduire les risques pour nos clients et, ultimement, pour les Canadiens et les Canadiennes.

Le principal mandat de l'agent principal de gestion des risques et de son Bureau est de renforcer la gestion des risques et la capacité d'assurance de la qualité à l'intérieur de notre ministère, et de servir de point de convergence aux demandes de conseils sur la gestion des risques. Le Bureau offrira aussi des services conseils sur les programmes d'éthique, la divulgation interne, la surveillance de l'équité et les différends contractuels – les éléments clés d'une approche complète de la gestion des risques.

La première étape était de mettre le Bureau sur pied, mais nous avons répondu, entre autres, à plusieurs demandes de conseils du sous-ministre et de cadres supérieurs au sujet de plusieurs transactions de haut niveau.

Le mandat du Bureau comprend les tâches suivantes :

- offrir des conseils et du soutien pour la mise en œuvre du Cadre de gestion intégrée des risques, y compris l'intégration aux opérations du Ministère des profils de risques des directions générales et du Système d'information sur les risques de l'organisation;
- faire progresser le plan d'intégrité en dix points, y compris ajouter des agents d'éthique dans chaque direction générale, région et organisme de service spécial;
- établir un mécanisme de traitement des actes répréhensibles potentiels, conformément à la *Loi sur la protection des fonctionnaires dénonciateurs d'actes répréhensibles*;
- faciliter le recours à des surveillants de l'équité dans les contrats.


Notre contribution
au gouvernement



Les prochaines étapes – un gouvernement plus avisé, plus rapide et plus efficace

Parmi les nombreux objectifs que nous nous sommes fixés en 2005 à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, il y en a un prédominant : offrir des services de façon plus judicieuse, plus efficace et transparente, tout en économisant l'argent des contribuables. Comme nous sommes responsables de la prestation des services communs, l'enjeu est de taille. Notre travail contribue à concrétiser le programme du gouvernement, en transformant les idéaux et les concepts en des réalisations tangibles, qui profitent ultimement aux Canadiens et aux Canadiennes.

Nos réussites enclenchent une réaction en chaîne de bons résultats. D'abord, nos clients, les autres ministères et organismes gouvernementaux, sont plus aptes à atteindre leurs objectifs, et ce, afin de mieux servir la population. Une fois leurs objectifs réalisés, le gouvernement du Canada en entier est mieux placé pour atteindre les siens. Cela mène à la réalisation la plus importante : les Canadiens et Canadiennes de toutes les régions du pays récoltent les fruits d'un Canada plus fort.

On peut trouver les jalons de la mesure du succès de nos efforts le long d'un cheminement que nous appelons *Les prochaines étapes*. Ce cheminement représente un changement stratégique global pour notre ministère, une orientation complète et sans compromis à suivre pour progresser de façon continue vers de plus grandes réalisations, en particulier vers une amélioration constante de nos activités. En 2005, c'est la première fois que nous avons appliqué cette stratégie pendant une année entière et, comme le révélera le présent document, les résultats pour nos clients et les Canadiens et Canadiennes ont montré son efficacité.

Notre engagement à l'égard d'une prestation de services plus judicieuse, plus rapide et plus économique nous a aidés à améliorer la gestion de notre ministère. Nous avons transformé les fonctions de gestion clés en restructurant le Ministère de façon à regrouper les programmes, les politiques, les services et les opérations en fonction des champs d'expertise. En conséquence, les experts appropriés travaillent maintenant là où leurs conseils auront la plus grande influence. On a ainsi créé une hiérarchie des responsabilités claire et bien définie et accru nos niveaux, déjà élevés, de transparence et d'éthique.

L'initiative *Les prochaines étapes* vise l'augmentation des économies dans la prestation d'un large éventail de services, allant de l'approvisionnement à la gestion des biens en passant par la technologie de l'information, afin d'orienter les efforts du gouvernement vers l'écologisation de ses activités et de contribuer à son programme de développement durable.

L'étendue et l'incidence de nos services sont considérables. Par exemple, chaque année, nous traitons des mouvements de trésorerie du receveur général d'environ 1,3 billion de dollars, nous effectuons 230 millions de paiements et nous administrons la paye de 293 000 employés de la fonction publique et les pensions de 324 000 retraités. Nous consacrons plus de 10 milliards de dollars à l'achat de biens et de services pour le compte du gouvernement du Canada (ce qui représente 80 p. 100 de tous les achats du gouvernement) et nous versons plus de 440 millions de dollars de paiements en remplacement d'impôts à environ 1 300 municipalités.

Nous sommes le plus important locateur et gestionnaire de locaux à bureaux au pays, avec plus de 7 millions de mètres carrés de surface un peu partout au Canada. Nous gérons un budget de plus de 2,7 milliards de dollars, avec un effectif de près de 13 200 employés répartis un peu partout au Canada. De plus, nous offrons des services de traduction, de terminologie et d'interprétation de qualité supérieure dans plus de 100 langues. Nous assurons des services en technologie de l'information à 130 organisations du gouvernement fédéral, y compris la délivrance de laissez-passer électroniques.

L'initiative *Les prochaines étapes* joue un rôle d'entraînement pour stimuler la modernisation de nos services et la recherche dynamique et persistante de plus grandes économies. Cette évolution a mené à la création du Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales et du Bureau des petites et moyennes entreprises. Les résultats se sont déjà traduits par des façons plus judicieuses, plus rapides et plus écologiques d'offrir les services du gouvernement, devenu plus transparent et entièrement responsable.

Le professionnalisme, la créativité et le dévouement de notre effectif exceptionnel se sont révélés très profitables en 2005. Cet effectif, représentatif de la diversité de la société canadienne et source de fierté, a permis d'accroître le travail de notre ministère en améliorant son fonctionnement. Ensemble, nous nous préparons dès maintenant à relever les défis que nous posera le XXI^{e} siècle.

Nous sommes tous fiers des réalisations décrites dans le présent rapport et nous célébrons notre succès. Nous reconnaissons néanmoins que l'initiative *Les prochaines étapes* ne constitue pas une destination finale mais plutôt un cheminement continu qui guide notre ministère, nos clients et les Canadiens et les Canadiennes au service desquels nous travaillons ultimement, afin d'édifier un Canada plus fort.

Table des matières

LES PROCHAINES ÉTAPES
Un gouvernement plus avisé, plus rapide et plus efficace 02

NOTRE CONTRIBUTION AU GOUVERNEMENT 03
Ajouter de la valeur, réaliser des économies, offrir un bon gouvernement 04
Moins de risques – De meilleurs résultats 04
Réaliser des économies pour les Canadiens et les Canadiennes 06
Au service de nos troupes – Au service du Canada 07
Honorer les anciens combattants 08
Des partenariats avec tous les ordres de gouvernement 09
Bureau des petites et moyennes entreprises 10
Un effectif exceptionnel au service des Canadiens et des Canadiennes 10

ÉCOLOGISER LES ACTIVITÉS DU GOUVERNEMENT 11
Conduire le Canada vers un avenir durable 12
Conservation et rénovations durables à la Bibliothèque du Parlement 15

AU TRAVAIL DANS L'ENSEMBLE DU PAYS 17
Édifier des projets dans l'ensemble du pays 18
...DANS L'OUEST 18
...EN ONTARIO ET AU QUÉBEC 20
...DANS LE CANADA ATLANTIQUE 21
...DANS LE GRAND NORD 22
Des gens au service des gens 22
À l'appui des peuples autochtones du Canada 23
Nettoyage des sites contaminés dans le Nord canadien 24

GOUVERNEMENT EN DIRECT 25
Aider les Canadiens et Canadiennes à communiquer avec leur gouvernement 26
Le Canada sur la scène mondiale 27
Partager le savoir-faire canadien partout dans le monde 28

CONCLUSION 29
Pour communiquer avec nous 29







Réalisations

les prochaines étapes

05

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

Canada